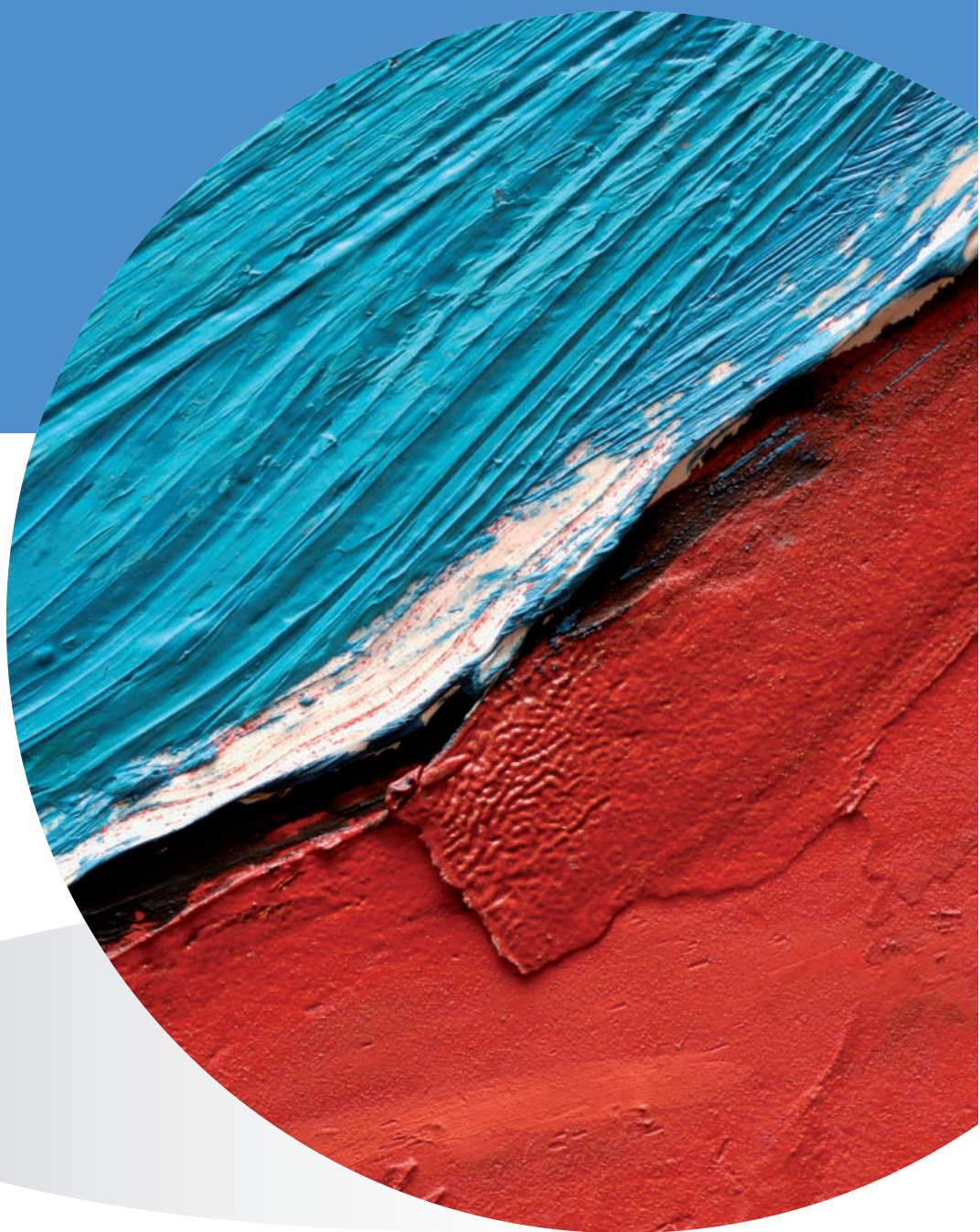


Mia Tammelin

# Kokemuksia sosiaalipalveluista

Kuntouttavan työtoiminnan  
asiakasfoorumit Keski-Suomessa

RAPORTTI



© Mia Tammelin ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos

*Taitto:* Christine Strid

ISBN 978-952-245-334-1 (painettu)

ISSN 1798-0070 (painettu)

ISBN 978-952-245-327-3 (pdf)

ISSN 1798-0089 (pdf)

Yliopistopaino

Helsinki 2010

# Esipuhe

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Jyväskylän toimipaikassa meneillään olevan ParasSos -tutkimusohjelma tarkastelee sosiaalipalveluja kunta- ja palvelurakennemuutoksessa. Ohjelma toteutetaan Jyväskylän yliopiston, Jyväskylän ammattikorkeakoulun, Jyväskylän kaupungin ja Keski-Suomen liiton tuella.

ParasSos-tutkimusohjelman ohjausryhmään kuuluvat puheenjohtaja, johtava asiantuntija Riitta Haverinen (THL), apulaisosastopäällikkö Reijo Väärälä (STM), osastojohtaja Markku Pekurinen (THL), erikoistutkija Liisa Heinämäenki (THL), sekä tutkimuksesta vastaavat professori Pekka Kettunen (Jyväskylän yliopisto), erikoistutkija Marja Kaskisaari (THL), ja tutkija Mia Tammelin (THL/Jyväskylän ammattikorkeakoulu).

Käsillä olevassa raportissa kuvataan asiakkaiden kokemuksia sosiaalipalveluista yleensä ja kuntouttavasta työtoiminnasta erityisesti. Raportti kokoaa yhteen 48 asiakkaan kokemukset, jotka tavoitettiin järjestämällä kahdeksan asiakasfoorumia keskisuomessa keväällä 2010.

Asiakasfoorumi järjestettiin yhteistyössä Keski-Suomen välityömarkkinoiden kehittämisohjelman (KEVÄT) kanssa. Koordinaatiohanketta hallinnoi Jyväskylän ammattikorkeakoulu. KEVÄT-kehittämisohjelman tavoitteena on kehittää toimivia toimintamalleja välityömarkkinoille.

Ajatus asiakasfoorumeista syntyi kahvikuppikeskustelun äärellä projektiasiantuntija Taina Eran (KEVÄT-kehittämisohjelma) kanssa. ParasSos -tutkimusohjelman ydintä on sosiaalipalvelujen tarkastelu asiakaskokemuksista käsin, KEVÄT-kehittämisohjelma oli puolestaan tunnistanut tarpeen kartoittaa asiakaskokemuksia kehittämistyön pohjaksi. Asiakasfoorumien järjestäminen vaati yhteistyötä kuntien ja palveluntuottajien kanssa. Yhteistyö pohjautui KEVÄT-kehittämisohjelman ja Taina Eran olemassa olevaan verkostoyhteistyöhön kuntouttavan työtoiminnan toimijoiden kanssa.

Käytännössä asiakasfoorumeita olivat toteuttamassa Taina Eran ja allekirjoittaneen lisäksi Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijat Ville Priha, Anja Lindeman, Kaisa Surakka ja Henna Taskinen. Kiitos teille kaikille.

Ilman kuntien ja palveluntuottajien yhteistyötä emme olisi pystyneet kutsuun koolle asiakkaita, joten kiitän teitä yhteistyöstä. Uskon yhteisen vaivannäkömme kannattaneen.

Asiakasfoorumeissa kerättiin haastattelu- ja kyselyaineisto. Kyselyaineiston tallentamisesta vastasi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimussihteeri Riitta Hänninen. Lisäksi Riitta oli suurena apuna tämän raportin viimeistelyssä. Kiitos.

Raporttia ovat sen eri vaiheissa kommentoineet THL:stä Tuija Kotiranta, Raija Lääperi, Jarno Karjalainen ja Vappu Karjalainen, Jyväskylän yliopiston professo-

ri Pekka Kettunen ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun projektiasiantuntija Taina Era. Kiitän teitä kaikkia asiantuntevista kommentteistanne.

Suuri kiitos asiakasfoorumien toteuttamisesta kuuluu projektiasiantuntija Taina Eralle. Asiakasfoorumitilaisuudet ja aineiston analyysi herättivät monenlaisia kysymyksiä, ja keskustelut Tainan kanssa antoivat tulkintoja syventäviä näkökulmia, vaikka vastuu analyysistä ja tulkinnoista on luonnollisesti kirjoittajalla.

Suurimman kiitoksen osoitan asiakasfoorumeihin osallistuneille kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille. Kokemuksenne olivat meille ensiarvoisen tärkeitä. Kiitos osallistumisestanne ja antoisista keskusteluista.

Päivää ennen äitiysvapaan aloittamista,  
Jyväskylässä 27.8.2010

Mia Tammelin

# Tiivistelmä

Mia Tammelin. Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumi Keski-Suomessa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Raportti 31/2010. 85 sivua. Helsinki 2010.

ISBN 978-952-245-334-1 (painettu), ISBN 978-952-245-327-3 (pdf)

Tutkimusraportissa kuvataan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille järjestettyjä asiakasfoorumeja. Asiakasfoorumien tavoitteena oli kuulla kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden kokemuksia sosiaalipalveluista yleensä ja kuntouttavasta työtoiminnasta erityisesti. Kahdeksan asiakasfoorumia järjestettiin kuudessa keskisuomalaisessa kunnassa (Jyväskylä, Multia, Saarijärvi, Joutsa, Äänekoski ja Pihtipudas) kevättalvella 2010.

Asiakasfoorumi toteutettiin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Jyväskylän toimipaikassa meneillään olevan ParasSos-tutkimusohjelman ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun Keski-Suomen välityömarkkinoiden kehittämisohjelman (KEVÄT) yhteistyönä. Kahdeksan asiakasfoorumia kokosi yhteen 48 kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan asiakkaan kokemukset. Asiakasfoorumien havaintoja hyödynnetään sosiaalipalvelujen kehittämistyössä.

Raportissa esitellään ensiksi asiakasfoorumin tavoitteet, prosessi ja kokemuksia asiakasfoorumien järjestämisestä. Toiseksi raportissa esitellään asiakaskokemuksia sosiaalipalveluista ja kolmanneksi asiakkaiden kokemuksia kuntouttavasta työtoiminnasta. Raportin toivotaan hyödyttävän asiakkaiden kuulemisesta kiinnostuneita ja käytäntöjä kehittäviä toimijoita. Katsauksen toivotaan hyödyntävän myös niitä, jotka tarvitsevat tietoa siitä, miten asiakkaat arvioivat sosiaalipalveluja yleensä, tai miltä kuntouttava työtoiminta näyttää asiakaskokemusten näkökulmasta tarkasteltuna.

Asiakkaiden kuuleminen sosiaalipalveluissa ja oman arkensa asiantuntijoina ei ole suinkaan uutta. Sitä pidetään keinona julkisten palveluiden laadun varmistamiseksi, osana palvelujen kehittämistyötä ja apuna uusien palveluiden muotoilemisessa tai kehittämisessä. Asiakkaiden kuuleminen ei sinänsä takaa asiakasosallisuuden toteutumista palveluja kehitettäessä. Tavoitteena on kuitenkin saada asiakkaiden omakohtaisia kokemuksia siitä, miten palvelujärjestelmä toimii. Kiinnostus asiakkaiden näkökulmiin ja osallistumiseen vaikuttaa ajoittaiselta. Tällä hetkellä asiakasosallisuus nähdään nimenomaan keinona modernisoida julkisia hyvinvointipalveluja.

Sosiaalipalveluihin liittyvät asiakaskokemukset osoittivat, että palveluista tiedottaminen oli asiakaskokemusten esille nostama epäkohta ja kehittämistarve. Edelleen haastateltavat nostivat kehittämistarpeeksi yksinkertaistaa palvelujärjestelmää ja tehostaa tiedonkulkua heidän omien asioidensa käsittelyssä. Sähköisten

palvelujen kehittämällä pyritään vastaamaan moniin julkisia palveluja koskeviin ongelmiin ja haasteisiin. Sähköisiä palveluja tulisi kehittää hallitusti, sillä kaikilla ei ole tarvittavaa osaamista tai mahdollisuuksia hyödyntää niitä. Yhdeksi palvelun laatua ja saatavuutta heikentäväksi tekijäksi tunnistettiin henkilökohtaisen palvelun puuttuminen.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) tuli voimaan syyskuun alussa 2001. Laki on osa sellaista aktiivista sosiaalipolitiikkaa, jossa oikeus vähimmäisturvaan kytketään aiempaa tiiviimmin työhön. Asiakasfoorumit toivat tietoa kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä, käytännöistä ja kokemuksista. Asiakkaiden kokemukset nostivat esille kehittämistarpeita niin järjestelmän ja yhteiskunnan, kuntien ja muiden palveluntuottajien kuin työyhteisöjenkin tasolla.

Ensinnäkin yhteiskunnan tasolla haasteena on synnyttää lisää matalan kynnyksen työpaikkoja. Toiseksi kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat kokivat usein, että heillä ei ole riittävästi tai oikeita työtehtäviä. Kolmanneksi järjestelmätason haasteena on pyrkiä pienentämään alueellisia eroja kuntouttavan työtoiminnan käytännöissä.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta määrittelee toiminnan tavoitteeksi parantaa asiakkaan sijoittumista joko avoimille työmarkkinoille, työvoimapoliittisiin toimenpiteisiin tai koulutukseen. Tavoitteen toteuttaminen asettaa asiakkaan tarpeet toiminnan keskiöön. Käytännössä kuntouttavan työtoiminnan toimipaikkojen ja tehtävien tarjonta voi ohittaa yksilölliset tarpeet. Haasteena työyhteisötasolla on osallisuuden kehittäminen, tukeminen ja synnyttäminen.

Avainsanat: sosiaalipalvelut, kuntouttava työtoiminta, asiakaslähtöinen arviointi



# Sammandrag

Mia Tammelin. Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntoutuksen työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa [Erfarenheter av social service. Forum för klienter inom arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte i Mellersta Finland]. Institutet för hälsa och välfärd (THL), Rapport 31/2010. 85 sidor. Helsingfors 2010. ISBN 978-952-245-334-1 (tryckt), ISBN 978-952-245-327-3 (pdf)

I forskningsrapporten beskrivs de forum som anordnats för klienter inom arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte. Forumen anordnades för att samla in klienternas erfarenheter av den sociala servicen överlag och framför allt av arbetsverksamheten i rehabiliteringssyfte. Åtta forum anordnades i sex kommuner i Mellersta Finland (Jyväskylä, Multia, Saarijärvi, Joutsa, Äänekoski och Pihtipudas) under vårvintern 2010.

Klientforumen organiserades i samarbete mellan forskningsprogrammet ParasSos, som Institutet för hälsa och välfärd genomför vid sin verksamhetsenhet i Jyväskylä, och utvecklingsprogrammet för övergångsarbetsmarknaden i Mellersta Finland (KEVÄT) som genomförs vid Jyväskylä yrkeshögskola. Vid de åtta forumen samlades erfarenheterna hos 48 klienter som deltar i arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte. Iakttagelserna från forumen används för utvecklingen av den sociala servicen.

Denna rapport har tre mål. För det första att beskriva forumens mål och processer och erfarenheterna från forumen. För det andra att presentera klienternas uppfattningar om den sociala servicen. För det tredje att beskriva praxis kring arbetsverksamheten i rehabiliteringssyfte och klienternas erfarenheter av den. Avsikten är att rapporten ska vara till nytta för dem som är intresserade av att höra klienterna och för de aktörer som utvecklar praxis. Översikten gagnar förhoppningsvis också dem som behöver information om hur klienterna bedömer den sociala servicen överlag eller hur arbetsverksamheten i rehabiliteringssyfte kan betraktas utgående från klienternas erfarenheter.

Det är emellertid inget nytt fenomen att höra klienterna inom den sociala servicen i egenskap av specialister på den egna vardagen. Det betraktas som en metod för att säkerställa kvaliteten på offentliga tjänster som en del av arbetet med att utveckla servicen och som hjälp för utformningen eller utvecklingen av nya tjänster. Att klienter hörs garanterar ändå inte att klienternas delaktighet genomförs vid utvecklingen av tjänster. Målet är att få klienternas egna erfarenheter om hur service-systemet fungerar. Intresset för klienternas perspektiv och deltagande verkar vara ett tidvis förekommande fenomen. För närvarande betraktas klienternas delaktighet uttryckligen som en metod för att modernisera de offentliga välfärdstjänsterna.

Klienternas erfarenheter av den sociala servicen tyder på att det finns brister i informationen om servicen och att det således finns ett utvecklingsbehov. Ett annat utvecklingsbehov som de intervjuade lyfte fram var att förenkla servicesystemet och effektivisera informationsutbytet vid behandlingen av klientens egna ärenden. Genom utveckling av elektroniska tjänster försöker man bemöta många av problemen och utmaningarna inom de offentliga tjänsterna. De elektroniska tjänsterna måste utvecklas på ett kontrollerat sätt, eftersom alla inte har den kunskap som behövs eller möjlighet att använda elektroniska tjänster. Bristen på individuell service identifierades som en faktor som försämrar kvaliteten och tillgången på service.

Lagen om arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte (189/2001) trädde i kraft i början av september 2001. Lagen är en del av en aktiv socialpolitik där minimitryggheten kopplas allt mer till arbetet. Klientforumen gav information om tillhandahållande, praxis och erfarenheter när det gäller arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte. Klienternas erfarenheter lyfte fram utvecklingsbehov både i systemet och samhället, hos kommunerna och andra serviceproducenter och på arbetsplatserna.

För det första är det en utmaning på samhällsnivå att skapa nya arbetstillfällen med låg tröskel. För det andra upplevde klienterna inom arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte ofta att de inte har tillräckliga eller riktiga arbetsuppgifter. För det tredje är det en utmaning på systemnivå att försöka minska de regionala skillnaderna i den praxis som tillämpas på arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte.

Det mål som lagen om arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte fastställer för verksamheten är att förbättra klientens placering – antingen på den öppna arbetsmarknaden, genom arbetskraftspolitiska åtgärder eller i utbildning. För att målet ska kunna nås måste klientens behov finnas i kärnan av verksamheten. I praktiken kan platserna och uppgifterna inom arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte förbi gå de individuella behoven. En utmaning på arbetsplatserna är att utveckla, stödja och skapa delaktighet.

Nyckelord: social service, arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte, klientorienterad bedömning



# Abstract

Mia Tammelin. Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa [Client experiences of social services. Forums for those in rehabilitative work in Central Finland]. National Institute for Health and Welfare (THL). Report 31/2010. 85 pages. Helsinki 2010.

ISBN 978-952-245-334-1 (printed), ISBN 978-952-245-327-3 (pdf)

This research report describes forums arranged for clients in rehabilitative work. The forums were arranged to explore social service clients' experiences of social services in general and rehabilitative work in particular. Eight client forums were held in six municipalities in Central Finland (Jyväskylä, Multia, Saarijärvi, Joutsa, Äänekoski and Pihtipudas) in early spring 2010.

The client forums were held as a cooperation between the ParasSos research project (Jyväskylä satellite office of the National Institute for Health and Welfare) and the KEVÄT project (JAMK University of Applied Sciences), the latter of which has the aim of developing the intermediate labour market in Central Finland. The experiences of 48 participants in rehabilitative work were collected through a total of eight client forums. Data from the client forums will be used in developing social services.

This research report has three aims. First, to describe the objectives and processes of the client forums, and to reflect on how it was to arrange them. Second, to present client experiences of social services. Third, the report describes rehabilitative-work practices and client experiences of them. It is hoped that the report will prove useful to actors interested in hearing their clients and in developing their operations. I also hope this report will prove useful to anyone who needs information on how clients rate the social services overall, or about a client perspective on rehabilitative work experience.

Hearing clients of social services and consulting them as experts in their own lives is not a new approach as such. It is considered a means of verifying the quality of public service provision, as an element in developing services and as an aid in structuring or developing services. Hearing clients does not, in itself, ensure client inclusion in the development of services. The aim is to collect first-hand experiences from clients on how the service system works. Interest in client perspectives and client participation appears to move in cycles. At present, client inclusion is seen specifically as a means for reforming public social services.

Client experiences of social services indicated clear development needs in the provision of information on services. Interviewees also said development was needed in terms of simplifying the service system and ensuring a better flow

of information in the processing of individual cases. Online services are being developed in an attempt to respond to certain problems and challenges in public service provision. It is important to develop online services in an accessible and planned way, because all clients do not have the skills or resources necessary to use them. An absence of personal services was identified as a factor that undermined the quality and accessibility of services.

The Act on Rehabilitating Work Experience (189/2001) entered into force at the beginning of September 2001. The Act is part of an active approach to social policy, in which the entitlement to minimum income security is linked with work more closely than before. The client forums generated information on rehabilitative work and how it is arranged, its common practices and clients' experiences of it. The clients' experiences highlighted development needs on the level of society and the system as a whole, on the level of municipal and other service providers, and on the level of work communities.

On the level of society at large, the challenge is to create more low-threshold jobs. Second, clients of rehabilitative work often felt that they did not have enough work or the right kind of work. Third, a challenge on the system level is to reduce regional differences in rehabilitative work practices.

The Act on Rehabilitating Work Experience defines the purpose of rehabilitating work as improving the client's potential to find work, whether on the open labour market, in the form of labour market policy measures or training. Achieving this requires that client needs be made the focus of operations. In practice, the circumstances of rehabilitative work places and assignments may not take regard of individual needs. The challenge for work communities is to develop, support and generate inclusion.

Keywords: social services, rehabilitative work, client-oriented evaluation

# Sisällys

Esipuhe

Tiivistelmä

Sammandrag

Abstract

1	JOHDANTO .....	13
	ParasSos -tutkimusohjelma .....	14
2	SOSIAALIPALVELUJEN LAATU JA ASIAKKAAT SOSIAALIPALVELUJEN ARVIOIJANA .....	15
	Sosiaalipalvelujen laatu ja saatavuus.....	15
	Asiakasosallisuus ja asiakkaat sosiaalipalvelujen arvioijana .....	17
3	KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA OSANA AKTIIVISTA TYÖ- JA SOSIAALIPOLITIIKKAA.....	23
	Kuntouttava työtoiminta .....	24
4	ASIAKASFOORUMIPROSESSI JA OSALLISTUJAT .....	29
	Asiakasfoorumitilaisuuden kulku.....	30
	Luottamuksellisen ja avoimen ilmapiirin luominen .....	32
	Kokemukset asiakasfoorumeiden toteuttamisesta .....	33
	Aineisto ja menetelmät.....	34
	Aineiston analyysi.....	34
	Taustatietoja osallistujista .....	35
	Sukupuoli, ikä, asuinkunta ja toimeentulo .....	35
	Koulutus- ja työhistoria.....	36
5	KOKEMUKSET SOSIAALIPALVELUISTA.....	38
	Asiakkaiden kokemukset sosiaalipalveluista.....	38
	Kokemukset sosiaalipalvelujen laadusta .....	39
	Hyviä ja huonoja kokemuksia .....	41
	Tiedotus.....	44
	Työntekijöiden vaihtuvuus ja koetut osaamisvajeet.....	44
	Työvoiman palvelukeskus .....	45
	Kokemukset sosiaalipalvelujen saatavuudesta .....	45
	Sähköiset palvelut .....	46
	Etäisyydet ja maaseudun erityiskysymykset.....	47
	Palveluaukot .....	48

6	KOKEMUKSET KUNTOUTTAVASTA TYÖTOIMINNASTA .....	50
	Kuntouttava työtoiminnan käytännöt ja kokemukset.....	50
	Ohjautuminen ja aktivointisuunnitelma .....	50
	Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet.....	52
	Toimiala, työtehtävät ja työn määrä .....	54
	Ohjaus ja osallisuus työyhteisössä .....	56
	Kuntouttavan työtoiminnan vaikutukset .....	58
	Vaikutukset arkeen ja hyvinvointiin.....	61
	Vaikutukset työllistymiseen ja koulutukseen .....	62
	Kuntouttava työtoiminta normaalityösuhteena.....	65
	Kuntouttavan työtoiminnan jälkeen?.....	66
7	LOPUKSI .....	68
	Kokemukset sosiaalipalveluista.....	68
	Kokemukset kuntouttavasta työtoiminnasta.....	70
	Asiakaskokemukset palvelujen kehittämisen tukena .....	72
	Kirjallisuus .....	75
	Liite 1. Keski-Suomen välityömarkkinoiden kehittämisohjelma .....	78
	Liite 2. Lomake.....	80
	Liite 3. Esimerkki asiakasfoorumin rakenteesta.....	84
	Liite 4. Valokuvat sosiaali- ja työllistämispalveluja koskevista arviointijanoista .....	85

# 1 JOHDANTO

Asiakkaiden sosiaalipalveluita koskevaa kokemustietoa voidaan käyttää palvelujen laadun, toimivuuden ja saatavuuden arvioimisessa ja edelleen kehittämistyössä. Asiakkailla on subjektiivinen käsitys ja kokemus palvelujärjestelmän kyvystä vastata arkielämän tarpeisiin. Asiakkailla on myös käsityksensä, onko palveluita riittävästi tarjolla, ja miten palvelut toimivat. Asiakaskokemustieto suhteutuu muun muassa ennakkokäsityksiin palveluista, aiempiin palvelukokemuksiin sekä siihen mikä palvelu on kyseessä.

Raportissa kuvataan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille järjestettyjä asiakasfoorumeja. Asiakasfoorumit järjestettiin kuudessa keskisuomalaisessa kunnassa kevättalvella 2010. Asiakasfoorumien tavoitteena oli kuulla kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden kokemuksia sosiaalipalveluista yleensä ja kuntouttavasta työtoiminnasta erityisesti. Asiakasfoorumit järjestettiin Jyväskylässä, Multialla, Saarijärvellä, Joutsassa, Äänekoskella ja Pihtiputaalla. Muualla paitsi Jyväskylässä pidettiin yksi asiakasfoorumi. Jyväskylässä foorumeita järjestettiin kolme, johtuen asukasluvultaan suuremman kaupungin asiakaspohjan laajuudesta.

Asiakasfoorumit järjestettiin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Jyväskylän toimipaikassa meneillään olevan ParasSos-tutkimusohjelman ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun KEVÄT-kehittämishojelman yhteistyönä (ks. liite 1). Yhteistyö kahden hankkeen välillä mahdollisti laajat asiakaskuulemiset ja vastasi samalla molempien hankkeiden tiedontarpeisiin.

Asiakkaiden kuulemisen tavoitteena on saada asiakkaiden omakohtaisia kokemuksia, miten palvelujärjestelmä toimii. Taustalla on ajatus avoimesta asiantuntijuudesta (ks. esim. Muuri 2008). Voidaan ajatella, että asiakasosallisuuden toteutuminen on yksi palvelujen laadun osatekijä (Hänninen ym. 2007).

Asiakasfoorumien havaintoja hyödynnetään sosiaalipalveluja koskevassa kehittämistyössä. Asiakasfoorumit toimivat kehittävän arvioinnin työvälineenä (Rajavaara 2007, 50). Raportissa ei eritellä paikkakuntakohtaisia kokemuksia, sillä väestömäärältään muutaman tuhannen asukkaan kunnissa kuntouttavan työtoiminnan asiakaskunta on hyvin pieni. Paikkakuntakohtainen raportointi vaarantaisi asiakkaiden yksityisyyden.

Käytännössä asiakasfoorumien järjestämisestä vastasi KEVÄT-kehittämishojelma (asiantuntija Taina Era). Asiakasfoorumit suunniteltiin yhteistyössä KEVÄT- ja ParasSos-hankkeiden kanssa, ja suunnittelussa saatiin materiaalia THL:n ASKEL – askelia kohti työelämää tutkimushankkeelta ([www.thl.fi/askel](http://www.thl.fi/askel)). Kehittämistyö ja dialogi kunnissa palvelun järjestäjien, tuottajien ja asiakkaiden välillä jatkuu kuntouttavan työtoiminnan osalta KEVÄT-kehittämishojelman ja laajasti sosiaalipalvelujen osalta ParasSos-tutkimusohjelman kehittämistyönä.

Tässä raportissa taustoitetaan ensin asiakaskokemuksia sosiaalipalvelujen arvioijana, ja kuntouttavaa työtoimintaa osana sosiaalipalveluja ja aktiivista sosiaalipolitiikkaa. Toiseksi kuvaan asiakasfoorumien järjestämistä käytännössä. Kolmanneksi raportoin asiakkaiden kokemuksia sosiaalipalveluista yleensä ja kuntouttavasta työtoiminnasta erityisesti. Raportin ensisijainen tavoite on kuvata asiakasfoorumiprosessia ja sen toteuttamista sekä empiirisesti kuvata asiakkaiden kokemuksia sosiaalipalveluista ja kuntouttavasta työtoiminnasta.

## ParasSos -tutkimusohjelma

Tässä raportissa tarkastellaan asiakkaiden kokemuksia sosiaalipalveluista osana Sosiaalipalvelujen muutoksen seuranta- ja arviointitutkimus kunta- ja palvelurakennemuutoksessa kunnissa -tutkimusohjelmaa (jatkossa ParasSos-hanke).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Jyväskylän toimipaikassa toteuttava ParasSos-hanke on THL:n, Jyväskylän kaupungin, Keski-Suomen liiton, Jyväskylän yliopiston ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun yhteisrahoitteinen nelivuotinen (2008–2011) tutkimusohjelma, jonka keskeisenä tavoitteena on tarkastella mitä sosiaalipalveluille tapahtuu PARAS-uudistuksessa (ks. Leinonen 2008; Kaskisaari ym. 2010). Hanke käynnistyi kolmessatoista keski-suomalaisessa kunnassa vuonna 2008. Kunnat ovat: Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta, Jämsä, Jämsänkoski, Kinula, Korpilahti, Kuhmoinen, Multia, Muurame, Pihtipudas, Pylkönmäki, Saarijärvi ja Viitasaari. Myöhemmin hankkeen case-kuntien lukumäärä laski yhdeksään vuonna 2009 tapahtuneiden kuntaliitosten myötä. Jyväskylä, Korpilahti ja Jyväskylän maalaiskunta, Jämsänkoski ja Jämsä sekä Saarijärvi ja Pylkönmäki yhdistyivät.

Asiakasfoorumeita toteutettiin ParasSos-tutkimuskunnista Jyväskylässä, Multialla, Saarijärvellä ja Viitasaaren kanssa yhteistoiminta-alueen muodostavalla Pihlputaalla. Lisäksi asiakasfoorumit järjestettiin KEVÄT-kehittämishjelmaan kuuluvissa Joutsassa ja Äänekoskella.

ParasSos-tutkimusohjelmassa keskitytään erityisesti kuntalaisten kokemukseen sosiaalipalveluista, joita kartoitetaan sekä kyselyjen (2009 ja 2010; ks. Kaskisaari ym. 2010) että haastattelujen avulla. Lisäksi tutkimusohjelma kartoittaa haastatteluin sosiaalipalvelujen työntekijöiden ja sosiaalijohdon käsityksiä sosiaalipalvelujen muutoksista kahtena tutkimusajankohtana. Aineistokokonaisuutta täydentää kunnista koottava kumulatiivinen asiakirja-aineisto.

## 2 SOSIAALIPALVELUJEN LAATU JA ASIAKKAAT SOSIAALIPALVELUJEN ARVIOIJANA

### Sosiaalipalvelujen laatu ja saatavuus

Sosiaalipalvelujen määrittelemisen on kansainvälisesti hankalaa, sillä sosiaalihuollon kokonaisuus vaihtelee maakohtaisesti ja käytännöt ovat sisällöltään kirjavia. Erityisesti raja kasvatuksen ja terveydenhuoltoon vaihtelevat. Anneli Anttosen ja Jorma Sipilän (2000, 103) mukaan sosiaalipalvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen. Palvelun ideaaliin kuuluu myös ajatus siitä, että sosiaalipalvelut eivät voi perustua pelkästään rahan siirtämiseen. Timo Tuurala (1998, 43) puolestaan puhuu vastentahtoisista palveluista osana sosiaalipalvelukokonaisuutta. Tässä tukeudun käsitykseen siitä, että palvelu sisältää ajatuksen vapaaehtoisuudesta ja että etuuksien tai rahallisen tuen myöntäminen sinänsä ei ole palvelua. Silti taloudelliseen tukeen tai etuuteen usein sisältyy palveluprosessi.

*Sosiaalipalvelujen laadun* varmistamiseksi on kehitetty laatusuosituksia. Yleisen sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan valtakunnallinen suosituksen (1999) lisäksi sosiaalipalvelujen kenttää ohjaavat myös asiakasryhmäkohtaiset suositukset (päihdepalvelut ja vanhuspalvelut).

Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan kehittämiseksi annettu valtakunnallinen suositus (1999) korostaa

- asiakkaan osallistumista laadunhallintaan,
- johdon tehtävää laadun luotsaajana,
- henkilöstöä hyvän laadun edellytyksenä,
- laadunhallinnan ulottamista myös ehkäisevään toimintaan,
- laatutyön perustumista prosessien hallintaan,
- tiedon merkitystä pyrittäessä parempaan laatuun ja
- laatutyön tekemistä järjestelmälliseksi.

Asiakasnäkökulmasta sosiaalipalvelujen laatuun vaikuttavia tekijöitä voivat olla muun muassa ennakko-odotukset palvelusta, asiakkuuden kesto tai moniasiakkuus, palvelukokonaisuus tai palveluun hakeutumisen syy (omasta aloitteesta tai ohjattuna) (ks. esim. Outinen ym. 1999). Maarit Outinen ja kollegat esittelevät seitsemää erilaista polkua laatutyöhön ja laadunhallintaan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Tekijät ovat nimenneet polut seuraavasti: (i) asiakkaan ääni kuuluviin, (ii) itsearviointilla oma kuva kirkastuu, (iii) arvokeskustelusta laatupolitiikkaan (iv) projektiosaamista organisaatioon, (v) parempaan käytäntöön hoidossa ja palveluissa, (vi) mittaamalla luulosta tietoon ja (vii) rohkeasti näytön tielle.



ParasSos-kuntalaiskyselyn havainnot osoittivat (Kaskisaari ym. 2010), että asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna sosiaalipalvelujen laadussa voi erottaa selkeästi kaksi osatekijää tai tasoa. Palvelun laatu tarkoittaa asiakkaille sitä, että palvelujärjestelmä toimii saumattomasti ja tarvittavia palveluja on tarjolla riittävästi ja oikeaan aikaan. Toisaalta palvelun laatu merkitsee sitä, että vuorovaikutussuhde työntekijän ja asiakkaan välillä ja asiakkaan kohtaaminen on kunnioittavaa ja siinä huomioidaan asiakkaan toiveet (ks. myös Tuurala 1998, 42).

Edelleen ParasSos-kuntalaiskyselyn mukaan asiakasnäkökulmasta molempien laadun osatekijöiden tulee täyttyä samanaikaisesti. Vaikka palvelujärjestelmä toimisikin, ei palvelu toteudu laadukkaana, mikäli työntekijä käyttäytyy asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna epäammattillisesti tai asiakkaan itsemääräämistä vastaan. Toisaalta onnistuneessakin vuorovaikutussuhteessa palvelujärjestelmän heikkoudet, esimerkiksi suoranaiset palveluaukot (ks. esim. Leinonen 2008), voivat johtaa siihen, että palvelujärjestelmä ei kykene tavoittamaan asiakkaan tarpeita. Näin palvelukokemus ja hyvinvointihyöty (Kaskisaari ym. 2010) jäävät olemattomiksi.

*Sosiaalipalvelujen saatavuuden* osalta Valtioneuvosto linjasi periaatepäätöksessään vuonna 2003, että ”Sosiaalipalveluiden saatavuutta parannetaan säätämällä perusteet, jotka selkeyttävät sitä, minkä ajan kuluessa asiakkaan palvelutarve arvioidaan. Ensiksi valmistellaan vanhusten palveluja ja kunnallista sosiaalityötä koskevat säädösmuutokset ja toimenpiteet, jotka on tarkoitus saattaa voimaan ja toteuttaa asteittain vuodesta 2005 alkaen. Vastaavien perusteiden ulottaminen muihin palveluihin selvitetään vanhuspalveluista ja sosiaalityöstä saatujen kokemusten pohjalta.” (Valtioneuvoston periaatepäätös... 2003.)

Sosiaalipalveluissa määrääjät on palvelujen saatavuudelle on säädetty:

- vanhusten palvelujen tarpeen arvioinnille
- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiseksi
- lastensuojelun selvityksen tekemiselle
- toimeentulotukipäätöksen tekemiselle
- pääsy keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa.

Lisäksi Sosiaali- ja terveysministeriö määrittelee Internet- sivuillaan, että ”kiireellisissä tapauksissa toimitaan heti”<sup>2</sup>.

Palvelun saatavuudesta kertovat osaltaan sellaiset tilastolliset indikaattorit, kuten toimeentulotukipäätöksen saaminen lain asettamassa määrääjässä tai odotusaika sosiaalityöntekijän tai muun palvelun piiriin (ks. esim SOTKA.net). Aiemmin todettiin, että palvelun laadun kokemuksiin vaikuttavat mm. ennako-odotukset palvelusta, asiakkuuden kesto ja palveluun hakeutumisen syy. Oletettavaa

<sup>2</sup> STM: [http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/asiakkaanoikeudet/sosiaalipalvelujen\\_saataavuus](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/asiakkaanoikeudet/sosiaalipalvelujen_saataavuus) (viitattu 24.8.2010).

on, että samat tekijät vaikuttavat myös palvelun saatavuutta koskeviin kokemuksiin. Jos esimerkiksi aikaisemmin sosiaalityöntekijälle on voinut soittaa mihin kellonaikaan tahansa, ja järjestelmää on muutettu siten, että sosiaalityöntekijän tavoittaa vain yhtenä tuntina päivässä, voi asiakas kokea, että palvelun saatavuus on heikentynyt. Edelleen, jos asiakas kokee, että hänen henkilökohtaiseen kiireelliseen palvelutarpeeseen ei vastata riittävän nopeasti, hän kuvaa palvelun saatavuutta huonoksi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelman (KASTE 2008-2011) yksi kolmesta päätavoitteesta on parantaa palvelujen laatua, vaikuttavuutta ja saatavuutta (Sosiaali- ja terveydenhuollon... 2008, 27–28). Tavoitteen toteutumisen edellytykseksi todetaan riittävä, pätevä henkilöstö. Toteutumista arvioidaan mm. sekä asiakaspalautteesta saatujen tietojen että tiettyjen tilastollisten indikaattoreiden perusteella.

Asiakkailla on jatkossa mahdollisuus tarkastella sosiaali- ja terveystalvelujen saatavuutta ja laatua entistä koordinoitummin. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos julkaisee vuoden 2011 alusta Palveluvaaka -nimisen internet-sivuston, joka välittää tietoa sosiaali- ja terveystalvelujen laadusta, saatavuudesta, tuottavuudesta ja kustannusvaikuttavuudesta. Palveluvaaka -sivusto on kehitetty KASTE-ohjelman puitteissa ja sen tavoitteena on omalta osaltaan edistää asiakkaiden asemaa ja talvelujen läpinäkyvyyttä. (Sosiaali- ja terveydenhuollon... 2008, 40; ks. myös THL hankkeet.<sup>3</sup>)

## Asiakasosallisuus ja asiakkaat sosiaalipalvelujen arvioijana

Sherry Arnsteinin (1969) esitti näkemyksen siitä, että ajatus asiakkaiden osallistumisesta on hieman kuin pinaatin syöminen: kukaan ei periaatteessa ole sitä vastaan, sillä se on hyväksi<sup>4</sup>. Ajatus pätee edelleen – kukaan ei oikeastaan vastusta kuntalaisten osallistumista periaatteessa, vaikka käytännössä se ei välttämättä toteutuisikaan. Ajatus asiakkaiden osallistumisesta ja asiakkaista sosiaalipalvelujen arvioijana näyttää läpäisseen keskustelun sosiaalipalveluista, riippumatta ideologisista lähtökohdista (Evers 2003, 1). Kysymys ei Eversin (mt. 1) mukaan ole siitä, pitäisikö asiakkaiden olla osallisina vai ei, vaan pikemminkin asiakkaiden osallistumisen eri merkityksistä ja vaikutuksista. Kansalaisten suoraa osallistumista on pyritty kehittämään Suomessa viime vuosina, mutta ne eivät ole yleensä edenneet koska poliittisia ja hallinnollisia käytäntöjä ei ole muutettu vastaavasti (Kettunen 2004).

<sup>3</sup> Palveluvaaka- hanke, THL:n internetsivut: [http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/hankesivu?id=22204](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/hankesivu?id=22204).

<sup>4</sup> ‘The idea of citizen participation is a little like eating spinach: no one is against it in principle because it is good for you’ (Arnstein 1969).

Matti Heikkilä ja Ilse Julkunen (2003, 3) toteavat, että kiinnostus asiakkaiden näkökulmiin ja osallistumiseen on ollut vaihteleva. 1970- ja 1980-luvuilla palvelujen käyttäjiin liittyvät tutkimukset liittyivät julkisen sektorin laajenemiseen. 1990-luvun lopussa ja 2000-luvun alussa asiakasosallisuus nousi jälleen esille. Nyt asiakasosallisuus nähdään nimenomaan keinona modernisoida julkisia hyvinvointipalveluita.

Asiakasosallisuutta voidaan hyödyntää palvelujen kehittämistyössä ja apuna uusien palveluiden muotoilemisessa tai kehittämisessä. Sitä voidaan myös pitää yhtenä osatekijänä entistä kustannustehokkaampien julkisten palvelujen kehittämisessä. Anne-Mari Ulfves ja kollegat (2010, 5) toteavat aikuissosiaalityöhön liittyvien aktivointi- ja työllistämispalvelujen kustannuksia ja vaikutuksia koskevassa tutkimuksessaan, että myös palvelujen kustannuksia laskettaessa on tärkeää tuoda kustannuslaskelmien rinnalle esille palvelujen käyttäjien näkökulma. Tutkijat toteavat, että ”kuntataloudelle halvin palveluvaihtoehto ei välttämättä ole asiakkaan tarpeiden kannalta paras vaihtoehto” (mt. 5). Pitkällä aikavälillä sosiaalipalvelujen tehokkuus ja vaikuttavuus ovat mahdollisia vain asiakkaiden tarpeiden ja sopivien palvelujen kohtaamisesta.

Käytännössä asiakasosallisuus etsii edelleen muotoaan ja esimerkiksi kunnat eivät ole varmoja siitä miten asiakasosallisuutta kehitetään (Heikkilä & Julkunen 2003; myös Report on user... 2007; Eronen ym. 2010). Mikko Mäntysaari ja kollegat (1996, 17) ovat todenneet, että sosiaalihuollossa asiakkaan kuulemista on totuttu korostamaan kaiken toiminnan perustana. Mikään uusi asia asiakkaiden osallisuus ei siis ole. Vaikuttaa kuitenkin siltä, että tällä hetkellä asiakasosallisuus on jälleen aiempaa enemmän esillä. Sosiaalihuollon kokonaisuudistusta toteutetaan sosiaalihuollon toimintaa ohjaavien yleisten periaatteiden mukaisesti (Sosiaalihuollon lainsäädännön... 2010). Näistä yksi on ”osallisuuden turvaamisen periaate”.

Sosiaalihuollon kokonaisuudistusta tarkastelevassa väliraportissa todetaan, että: ”asiakasta ei pidetä toiminnan objektina, vaan hänellä tulee lähtökohtaisesti aina olla mahdollisuus osallistua oman sosiaalihuoltonsa suunnitteluun ja sen toteuttamisesta päättämiseen”. Näin siitäkkin huolimatta, että palvelujärjestelmään sisältyy aina sekä palvelua että kontrollia (Sosiaalihuollon lainsäädännön... 2010, 46–47). Samaan aikaan todetaan kuitenkin, että odotukset hoivan ja tuen laadusta ovat kasvaneet ja ongelmat monimutkaistuneet. Sosiaalihuollon haasteena ovat kasvaneet laatuodotukset, asiakkaiden monimutkaistuvat ongelmat ja entisestään laajentuva tehtäväkenttä. (mt. 40–41.)

Sosiaalibarometri 2010 (Eronen ym. 2010, 130–134) raportoi, että 70 % sosiaalijohdosta pitää tärkeänä, että alueen asukkaat osallistuisivat suoraan sosiaali- ja terveystalouden päätöksentekoon. Lähes tarpeettomana tätä piti vain 7 % sosiaalijohdosta. Edelleen Sosiaalibarometristä käy ilmi, että usein kunta-laisten osallistuminen toteutuu vain yhdellä menetelmällä. Sosiaalijohdosta kaksi kolmasosaa sanoi, että käyttäjien mielipiteitä huomioidaan yhdellä menetelmällä.

Eniten mainintoja saivat avoimet keskustelutilaisuudet ja -foorumit. Kiinnostusta uusiin menetelmiin oli sosiaalijohdosta noin kahdella kolmasosalla. Tukeutuminen yhteen menetelmään kertoo vähintäänkin siitä, että tarvitaan uusia innovaatioita ja tukea eri menetelmien soveltamisessa.

Heikkilä ja Julkunen (2003) huomauttavat, että on tärkeää erotella käyttäjien osallistuminen (user participation), käyttäjien osallistaminen (user involvement) ja käyttäjien voimaannuttaminen (user empowerment). Käyttäjien osallistuminen on heikoin osallistumisen muoto. Palvelujen käyttäjät toimivat informanteina, kertoen kokemuksiaan, mutta eivät varsinaisesti osallistu palvelujen kehittämiseen. (Report on user involvement... 2007).

Edelleen voidaan kyseenalaistaa kokevatko asiakkaat osallisuutta vai vain osallistuvansa? Johanna Kiili (2006, 37) on lasten osallisuutta tarkastelleessa tutkimuksessaan huomauttanut, että osallistuminen on käsitteenä selkeämpi kuin osallisuus, sillä osallisuuteen liittyy vahvasti henkilökohtainen tunne. Ulkopuolisen voi olla mahdotonta havaita, kokeeko henkilö osallisuutta vai ainoastaan osallistuvansa.

Euroopan neuvoston asiakasosallisuutta tarkasteleva raportti (Report on... 2007, 17) mainitsee, että palvelujen käyttäjät tulee nähdä:

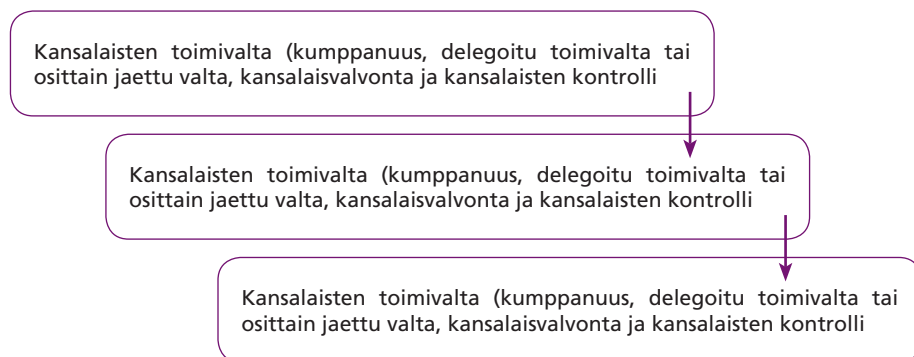
- kansalaisina, joilla on oikeuksia
- käyttäjinä, joita tulee voimaannuttaa ja joilla on mahdollisuus valita tai lähteä palveluista
- kuluttajina tai asiakkaina, joiden tarpeet, näkökulmat ja preferenssit täytyy huomioida nykyaikaisissa, julkisissa palveluissa, sekä
- yhteistuottajina, jotka yhteisön jäseninä toimivat yhteistyössä palvelujen asiantuntijoiden kanssa tai rakentavat omia palvelujaan.

Asiakasosallisuuden ja palveluiden asiakaslähtöiseen kehittämiseen liittyykin keskeisesti ajatus siitä, kenellä on tietoa ja asiantuntijuutta. Asiantuntijatiedon rinnalla asiakkaiden kokemustietoa pidetään oikeana ja merkityksellisenä (esim. Toikko 2006, 19). Avoin asiantuntijuus (ks. Saaristo 2000; Muuri 2008; ks. myös Staffans 2004) liittyy kokemuseräiseen tietoon ja käsityksen mukaan asiakas ja ammattilainen ovat tasavertaisessa suhteessa (Muuri 2008, 61).

Vaikka asiakasosallisuudesta puhutaan toistuvasti ja se on yleisesti hyväksytty sosiaalipalveluja ohjaava periaate, sen toteuttamisessa on ilmennyt puutteita. Matti Heikkilä ja Ilse Julkunen (2003 15-16) tunnistavat esteitä asiakasosallisuuden toteutumisessa. Näitä ovat mm. (a) poliittiset ja lainsäädännölliset esteet (b) hallinnolliset esteet, esim. tehokkaiden asiakasosallisuutta vahvistavien menetelmien vieraus, (c) professionaaliset esteet, käsitys siitä, että vain asiantuntijoiden tieto on oikeaa, (d) kieli, asiakkaat ja työntekijät eivät ”puhu samaa kieltä” (e) resurssit, sillä asiakkaiden osallisuus ja kuuleminen vaatii aikaa sekä työntekijöiltä että palvelujen käyttäjiltä ja (f) henkilökohtaiset esteet, joita voivat olla mm. työntekijöiden

asenteet asiakasosallisuudesta (myös Report on user... 2007, 20). Henkilökohtaisina esteinä voidaan pitää myös erityisen haavoittuvien ryhmien kuulemiseen liittyvät ongelmat, esimerkiksi dementoituneen tai kehitysvammaisen henkilön kuulemisen osalta.

Kansalaisten osallisuutta koskevan keskustelun klassikon Sherry Arnsteinin (1969) mukaan kansalaisten osallistuminen jäsennetään tasojen avulla (kuvio 1; ks. myös Toikko 2006). Arnsteinin (1969) osallistumisen tikapuut käsittävät kahdeksan tikasta, jotka voidaan edelleen kategorisoida kolmeksi tasoksi. Ensimmäisellä tasolla ei kyseessä ole osallistuminen. Toiminnan tavoitteena voi olla oman elämän hallinta ja asiakkaan tukeminen oman ympäristönsä aktiiviseksi jäseneksi. Toisella tasolla asiakas osallistuu esimerkiksi palveluista tiedottamiseen ja asiakkaita konsultoidaan palvelujen kehittämisessä. Kolmannella, ylimmällä osallisuuden tasolla, asiakkuus muuttuu täysivaltaiseksi toimivallaksi. Asiakkaille on muun muassa delegoitu valtaa osallistua toiminnan toteuttamiseen ja asiakkaat voivat esimerkiksi osallistua täysivaltaisesti organisaation johtamiseen ja hallintoon.



KUVIO 1. Asiakkaan osallistumisen kolme tasoa (pohjautuen Arnstein 1969; Gretschesel 2002)

Asiakasosallisuuden ajatuksesta puhutaan usein myös palvelujen yhteistuottamisesta (englanniksi: co-production tai co-creation: esim. Needham 2007). Siinä asiakkaat nähdään resurssina, jotka tuovat oman kokemustietonsa mukaan palvelujen kehittämiseen (Eronen ym. 2010, 130). Yhteistuottaminen on saanut esimerkiksi Iso-Britanniassa laajasti huomiota keinona parantaa julkisia palveluja (Needham 2007, 221). Palvelujen yhteistuottamisen ja konsultoinnin erottaa se, että konsultoinnissa ylläpidetään traditionaaliset roolit ja jako palvelujen käyttäjiin ja viranomaisiin. Yhteistuottaminen puolestaan painottaa dialogia, vuorovaikutusta ja neuvottelua (mt. 225).

Suomalaisessa kontekstissa asiakasosallisuus julkisissa palveluissa näyttäisi usein toteutuvan korkeintaan toisella askeleella. Asiakkaat tuskin koskaan ovat mukana esimerkiksi henkilöstörekrytoinnissa tai muussa päätöksenteossa. Kol-

mannen tason toteutuminen vaatisi osallisuutta myös näissä. Kolmannen sektorin ja sen tuottamien palvelujen toimintalogiikka puolestaan sisältää asiakasjärjestöjen ja asiakas-kansalaisten osallistumisen kaikkeen päätöksentekoon. Palvelujen tuottamisen pirstaloituminen, esimerkiksi kolmannen ja yksityisen sektorin roolin merkityksen kasvaminen jatkossa, muuttaa myös asiakasosallisuuden toteutumista ja menetelmiä.

Toteutetut asiakasfoorumit sijoittuvat niin ikään osallisuuden toiselle askelmalle. Asiakkaita on konsultoitu asiakaskokemusten kartoittamiseksi. Asiakastiedolla pyritään vaikuttamaan palvelujen kehittämiseen yleensä, ja erityisesti niissä kunnissa, joissa asiakasfoorumeita on järjestetty. Tosin asiakasfoorumien käyttäminen palvelujen kehittämisessä riippuu kunta- ja muiden toimijoiden halusta ja kyvystä ottaa huomioon asiakaskokemukset ja kehittää palveluja.

Asiakaslähtöinen työote on keskeinen tekijä hyvien työkäytäntöjen toteutuksessa (esim. Toikko 2006). Silti työntekijän ja asiakkaan kohtaamisen ohella tarvitaan myös muita menetelmiä asiakkaiden kuulemiselle. Esimerkiksi ParasSos-tutkimusohjelman kuntalaiskyselyssä havaittiin, että varsin usein sosiaalipalvelujen asiakkaat kokivat saavansa huonosti tietoa oman asiansa käsittelystä (Kaskisaari ym. 2010).

Käytännössä asiakasosallisuutta tai asiakkaiden kuulemistä voidaan toteuttaa monin eri tavoin (ks. esim. Hänninen ym. 2007; Högnabba 2008; Oksman 2010; Reponen 2010). Yksi tärkeä menetelmä on asiakasjärjestöjen osallistuminen päätöksentekoon. Suomessa on monissa kunnissa perustettu vanhus- tai vammaisneuvostoja taikka lapsi/nuorisoparlamentteja tai -raateja, joita kuullaan kunnallisessa päätöksenteossa (ks. esim. Kiili 2006; Leinonen 2006; Staffans 2004). Vaikka asiakasneuvostot tai parlamentit mahdollistavat ko. ihmisryhmän äänen kuulumisen kunnallisessa päätöksenteossa, vaatii osallistuminen aktiivisuutta yhteisten asioiden hoitamiseen. Toinen tapa on järjestää fokusryhmäkeskusteluja ja foorumeita (myös Toikko 2006, 19; Staffans 2004). Kohdennetut kuulemistilaisuudet sopivat erityisesti ns. haavoittuvien ryhmien kuulemiseen. (Lisää asiakasosallisuuden eri toteuttamistavoista esim. Report on user... 2007, 46–50; Hänninen ym. 2007; Staffans 2004.)

THL:n Askel – askelia kohti työelämää hankkeen puitteissa on järjestetty asiakasraateja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille Espoossa ja Helsingissä. Asiakasraati on asiakkaista koottu asiantuntijaryhmä, jonka tuottamaa tietoa ja ehdotuksia hyödynnetään kehittämistyön pohjana. Asiakasraati tai käyttäjäneuvosto toimii pitkäjänteisesti palvelujen kehittämisessä. (Ks. Reponen 2010; Oksman 2010.) Keski-suomessa järjestetyt asiakasfoorumit olivat kertaluonteisia tapaamisia käyttäjien kanssa. Dialogia on tosin tarkoitus jatkaa asiakkaiden ja palvelujen tuottajien ja järjestäjien kesken jatkossakin.

Suomessa kansalaisten kokemuksia ja käsityksiä sosiaalipalveluista yleensä on tutkittu Tilastokeskuksen ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (ennen vuotta 2009 Stakes) toteuttamalla Hyvinvointi ja palvelut -kyselyllä 2004 ja 2006 (ks. Moi-

sio 2007; Muuri 2008). Lisäksi Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto on kartoittanut kokemuksia sosiaalipalveluista jo lähes 20 vuoden ajan (ks. Eronen ym. 2010). Myös Kunnallissalan kehittämissäätiön on toteuttanut jo lähes 20 vuotta ns. Ilmapuntari- kyselyjä (esim. Kansalaismielipide... 2009), jotka sisältävät kuntapalveluja koskevia kysymyksiä. Edelleen yksittäisistä palveluista tai määrättyistä kunnissa kerätään asiakaspalautetta joko säännöllisesti tai ad hoc -periaatteella joko kunnan, palveluntuottajan, kehittämis- tai tutkimushankkeen tai opinnäytetyön tekijän toimesta. Sosiaaliasiamiehelle tehdyt kantelut palveluista ovat niin ikään yksi asiakaskokemuksia kuvaava mittari. Kantelut kuvaavat tilanteita, joissa asiakas on kokenut niin suuren epäoikeudenmukaisuuden tai -kohdan, että hän päätyy valittamaan työntekijän päätöksestä, toimintatavasta tai palvelujärjestelmän kyvyttömyydestä vastata tarpeisiin.



### 3 KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA OSANA AKTIIVISTA TYÖ- JA SOSIAALIPOLITIikkaa

Aktiivinen työ- ja sosiaalipolitiikka on yleistynyt Euroopassa 1990- luvulla, vaikka aktivoinnin juuret sijoittuvatkin jo 1970- luvun Yhdysvaltoihin (Ala-Kauhaluoma ym. 2004; Kotiranta 2008). Raija Julkunen (2008, 195) paikantaa sosiaalietuuksien vastikkeellisuuteen tähänneet uudistukset vuoteen 1994. Vastikkeellisiksi ovat muuttuneet mm. työmarkkinatuki (1994) ja sen ehdollistaminen alle 20- vuotiailta (1996), toimeentulotuen sanktiot (1996), yhdistelmätuki (1998) sekä kuntouttava työtoiminta (2001).

Mika Ala-Kauhaluoma (2005, 42) kiteyttää aktivointipolitiikan kysymykseksi ”paitsi työttömyyden hoidosta myös hyvinvointipolitiikan reformista sekä työn ja sosiaaliturvan uudesta suhteesta” ja huomauttaa edelleen, että esimerkiksi kuntouttava työtoiminta voidaan nähdä edustavan kansainvälistä aktivointipolitiikan suuntausta. Vaikka aktivointipolitiikka on kansainvälinen kehityssuunta, ei sille ole vakiintunut selkeää määritelmää (Ala-Kauhaluoma 2005, 42; Karjalainen 2008, 13). Lisäksi aktivointimuodot käytännössä, kohderyhmät ja tavoitteet vaihtelevat suuresti eri maissa. Yhteisenä tekijänä puolestaan on se, että sosiaaliturva on yhä tiukemmin ehdollistettu aktivointitoimenpiteille. Tuija Kotiranta (2008, 21) on todennut, että Suomessa työttömyyteen liitetään sekä aktivoinnin että kuntoutuksen käsitteet, vaikka muualla siihen liittyy vain aktivointi.

Sosiaaliturvan sitominen yhä tiukemmin vastikkeelliseksi on hämärtänyt rajaa työvoimapolitiikan ja sosiaalipolitiikan välillä (Ala-Kauhaluoma 2005, 42–43), vaikka vaikeasti työllistyvät ovat olleet kuntien sosiaalihuollon ja työvoimahallinnon yhteisiä asiakkaita jo vuosikymmeniä (Karjalainen 2008, 12). Aktiivisen sosiaalipolitiikan uudistuksilla on velvoitettu kuntia aiempaa enemmän pitkäaikaisyöttömien työllistämiseen (Julkunen 2008, 198; ks. keskustelua myös Ulfes ym. 2010).

Aktivoinnin taustalla on ajatus työttömän sosiaalisen osallisuuden lisäämisestä, vaikka yksi sen tärkeistä vaikuttimista lienee huoli hyvinvointivaltion kasvavista kustannuksista. Kustannusten leikkaamisen lääkkeeksi valjustetaan, uusliberalistisen talouspolitiikan oppien mukaisesti, aktivointi (Ala-Kauhaluoma 2005, 43). Timo Toikko (2006, 13) argumentoi Peter Beresfordiin (2001) viitaten, että aktivointi tapahtuu yleensä vain yhteen suuntaan: asiakkaan muuttamiseen. Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen voisi olla vaihtoehto yksisuuntaiselle asiakkaan muuttamiselle (mt.).

Aktivointipolitiikassa on tunnistettavissa kaksi pääasiallista lähestymistapaa: työlähtöinen lähestymistapa (work first) ja inhimillisen pääoman lähestymistapa (human capital). Työlähtöistä lähestymistapaa toteutetaan puhtaimmillaan esimer-

kiksi Yhdysvalloissa, inhimillisen pääoman lähestymistapaa puolestaan Pohjoismaissa. Työlähtöisessä aktivointipolitiikassa korostetaan työn ensisijaisuutta ja se sisältää velvoitteita työttömälle. Inhimillisen pääoman lähestymistavan keskiössä on puolestaan työttömän henkilön sosiaalisten ja ammatillisten taitojen tukeminen ja ensisijaisesti vapaaehtoinen integroituminen työelämään. (Ks. esim. Ala-Kauhaluoma ym. 2004; Karjalainen 2008; Julkunen 2008.) Suomessa korostetaan velvoitetta työhön, mutta samalla aktivointisuunnitelma pohjautuu inhimillisen pääoman lähestymistavalle.

Vappu Karjalainen (2008, 14) huomauttaa, että näiden lähestymistapojen ohella tarvittaisiin ”elämä ensin” (life first) lähestymistapaa, joka koskee erityisesti vaikeasti työllistyvien tukitoimia. Elämä ensin- lähestymistavalla tarkoitetaan erityisesti työ- ja toimintakyvyn vahvistamista ja sosiaalisen kuntoutumista. Lähestymistapa soveltuu erityisesti vajaakuntoisten ja vammaisten työllistämiseen, mutta se on yhtä hyvin sovellettavissa muihin, erityisen hankalasti työllistettäviin henkilöihin (mt. 14, ks. myös Ulfves ym. 2010).

Vajaakuntoisissa ja vammaisissa naisissa ja miehissä on käyttämätön työvoimareservi. Tuoreen tutkimuksen mukaan 30 prosentilla vammaisista on hyvä tai erinomainen työkyky (Holm & Happonen 2007, sit. Karjalainen 2008, 13; Selonteko... 2006, 13). Hälyttävää vammaisten/vajaakuntoisten työmarkkina-aseman kannalta on se, että käytettävissä ei ole edelleenkään täsmällistä vammaisen henkilön määritelmää, eikä tilastoja vammaisten henkilöiden osuudesta työikäisestä väestöstä ja työvoimasta. Vammaispoliittisessa selonteossa arvioidaan, että 200 000 vammaista tai pitkäaikaissairasta henkilöä voisivat toisenlaisissa olosuhteissa liittyä työvoimaan. (Selonteko... 2006, 13).

Hallituksen työllisyysohjelma 2003-2007 vahvisti aktiivista sosiaalipolitiikkaa (Karjalainen 2008, 12). Toteutettujen uudistusten myötä kunnat otettiin yhä näkyvämmiin mukaan pitkäaikaistyöttömyyden ongelmien ratkaisuun. Aktiivisen sosiaalipolitiikan myötä kuntien rooli työllistämiseen liittyvissä tehtävissä on laajentunut. Suomessa on aiempaa voimakkaammin korostettu työhön paluuta, koulutusta ja kuntoutusta sekä työelämäsuuntautuneita toimenpiteitä. (Mt.12–13.)

Raija Julkunen (2008; myös Kotiranta 2008, 15) on kritisoinut aktiivista ja vastikkeellista sosiaalipolitiikkaa muun muassa siksi, että se yksilöllistää rakenteellisen ongelman. Julkunen kysyy (2008, 207) ”miksi köyhät ja työttömät laitetaan tekemään työtä jäljitteleviä toimintoja, miksi he eivät saa oikeaa työtä?”

## Kuntouttava työtoiminta

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) tuli voimaan syyskuun alusta 2001. Laki on osa aktiivista sosiaalipolitiikkaa, jossa oikeus vähimmäisturvaan kytketään aiempaa tiiviimmin työhön. (Ks. myös Ala-Kauhaluoma 2005; Ala-Kauhaluoma ym. 2004.) Lain mukaan aktivointisuunnitelma on laadittava yhteistyössä työvoi-

mahallinnon, kunnan ja työttömän henkilön kanssa. Tavoitteena on parantaa työttömien edellytyksiä työllistyä avoimille työmarkkinoille sekä edistää mahdollisuuksia osallistua koulutukseen tai muihin työhallinnon tarjoamiin, työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin. Hallituksen esityksen mietinnössä (Sosiaali- ja terveysvaliokunnan..., StVM 46/2009 vp, HE 194/2009) huomautetaan, että kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu toissijaiseksi työvoimapoliittisille toimenpiteille.

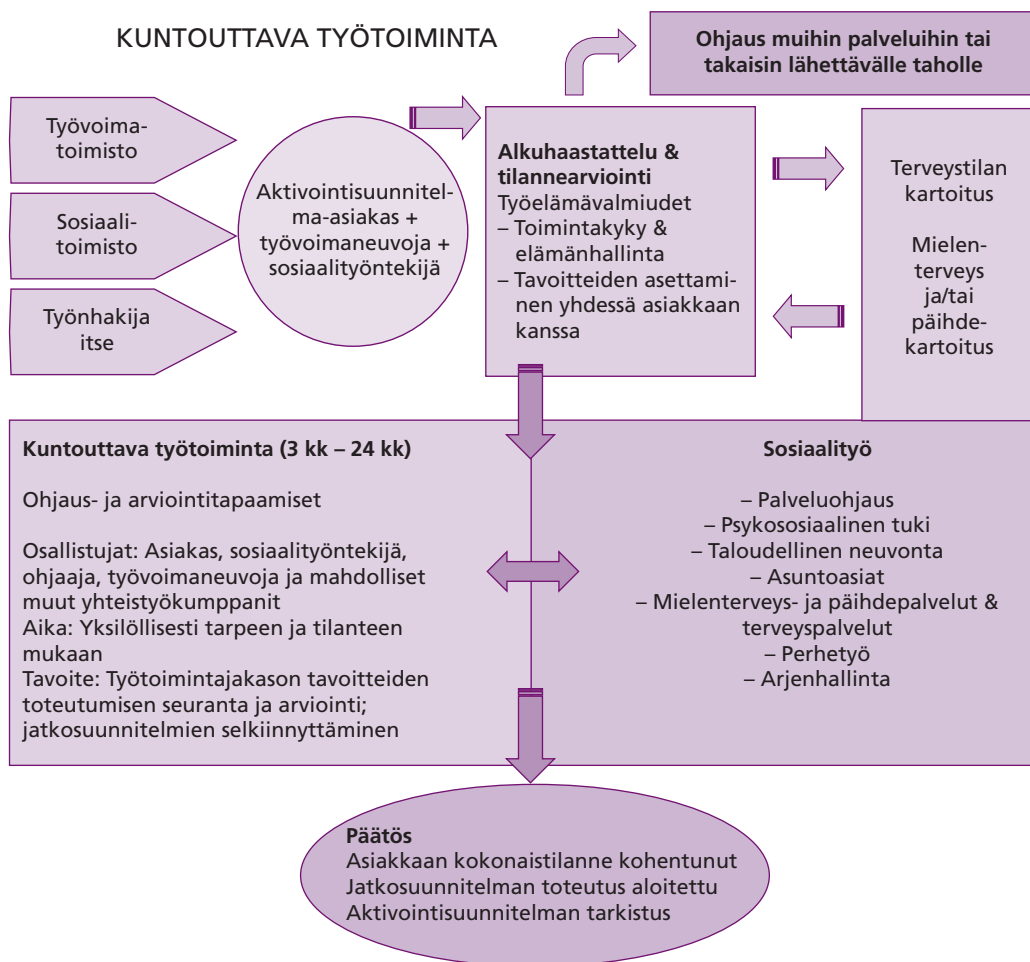
Kuntouttavaa työtoimintaa säättävä laki muuttui vuoden 2010 alusta. Lain keskeinen uudistus oli, että kuntouttava työtoiminta ulotettiin koskemaan kaikkia pitkään työttömänä olleita työkäisiä. Aiemmin kuntouttavan työtoiminnan velvoittavuus koski vain pitkään työttömänä olleita alle 25-vuotiaita. Nyt lain velvoittavuus on ulotettu myös 25 vuotta täyttäneisiin. Edelleen 25 vuotta täyttäneet tulevat lain velvoittavuuden piiriin alle 25-vuotiaita myöhemmin. (Laki 189/2001 ja 314/2010.)

Aikuissosiaalityötä koskevassa tutkimuksessa (Ulfves ym. 2010, 67) todetaan, että aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät näkevät lakiuudistuksen syventäneen sosiaalityöntekijän aktivointityön kontrollitehtävää ns. tulottomien asiakkaiden kanssa tehtävässä aktivointityössä. Kuntouttavan työtoiminnan muuttuminen velvoittavaksi toiminnaksi on epäedullinen asiakkaalle tilanteessa, missä asiakas ei pysty suoriutumaan hänelle asetetusta velvoitteesta. Sosiaalityöntekijät kokevat menettäneensä yhden auttamisvälineen.

Aktivointitoimenpiteet, esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan sisältö, vaihtelevat paikallisesti ja alueellisesti. (Ala-Kauhaluoma 2005, 44) Käytännössä kuntouttava työtoiminta järjestetään kunnan tai valtion toimialoilla tai kolmannella sektorilla. Yksityisellä sektorilla sitä ei voida järjestää. Tyypillisesti tehtävät kuntouttavassa työtoiminnassa liittyvät kierrätystoimintaan, siivoukseen tai avustaviin tehtäviin sosiaali- tai teknisessä toimessa (Sosiaali- ja terveysvaliokunnan..., StVM 46/2009 vp). Laki (189/2001) toteaa, että ”kuntouttava työtoiminta on sovitettava henkilön työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen mukaan niin, että se on työmarkkinoille pääsyn kannalta mielekästä ja riittävän vaativaa.”

Kuntouttava työtoiminta voidaan kuvata prosessina (kuvio 2). Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaututaan tyypillisesti työvoimatoimistosta tai sosiaalitoimistosta. Prosessikaaviossa kuntouttava työtoiminta päättyy asiakkaan kokonaistilanteen kohentumiseen. Asiakkaan kokonaistilanteen kohentuminen on toiminnan tavoite, joka ei aina toteudu käytännössä. Asiakkaiden kertomukset olivat jopa vastakkaisia: kuntouttavan työtoiminnan päättymisen merkitsi paremminkin hyvinvoinnin huononemista.

Hallituksen esityksen (194/2009) liitteenä olevassa valiokuntakannanotossa todetaan, että vuonna 2007 kuntouttavaan työtoimintaan osallistui yhteensä 10 384 henkilöä, joista runsaat 20 prosenttia oli alle 25-vuotiaita. Arviot kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneista lain voimaantullessa olivat huomattavasti korkeampia. Vuonna 2001 arveltiin noin 20 000 henkilön osallistuvan vuosittain kuntouttavaan työtoimintaan. Siihen osallistuneiden henkilöiden lukumäärä on kuitenkin kasvanut jatkuvasti.



KUVIO 2. Kuntouttavan työtoiminnan prosessikuvaus (Lähde: Työllisyysportti)

Vuoden 2010 alusta voimaantulleen lakiuudistuksen yhteydessä käytiin yleistä keskustelua lakiuudistuksen vaikutuksista kuntouttavan työtoiminnan asiakasmääriin. Hallituksen esityksessä (194/2009) linjattiin asiakasmäärän kasvuksi noin 2000 henkeä vuonna 2010, jolloin velvoittavuuden ikärajat (25 vuotta ja yli 55 vuotta) poistetaan.

Työ- ja elinkeinoministeriön TE-toimistoille asettama asiakkuusstrategia (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2009) määrittelee asiakkaat kolmeen eri ryhmään: suoraan työmarkkinoille suuntautuvat, osaamisen kehittämisen tai kuntoutuksen avulla työmarkkinoille suuntautuviin asiakkaisiin. Lisäksi ovat ne, jotka eivät ole työkykyisiä, ja jotka eivät kuulu TE-toimistojen palvelujen piiriin. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2009) Asiakassegmentointi herättää kysymyksiä esimerkiksi sii-

tä, millä kriteereillä asiakkaat määritellään eri segmentteihin, ja voivatko asiakkaat liikkua segmentistä toiseen?<sup>5</sup>

Aktivointipolitiikan vaikutuksia on arvioitu Suomessa lain voimaantulon ensimmäisten vuosien jälkeen (ns. Akku-tutkimus eli aktivointi ja kuntouttava työtoiminta tutkimushanke; Ala-Kauhaluoma ym. 2004). Valiokunnan kannanotto (HE 194/2009) joutuu toteamaan, että ”Kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuudesta ei juuri ole tutkimustietoa. Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään alueellisesti hyvin epätasaisesti ja se on sisällöltään vaihtelevaa. Vaikeinta lain toteuttaminen on pienillä paikkakunnilla. Kuntouttavan työtoiminnan työllisyyspoliittiset vaikutukset ovat olleet vaatimattomia. Työvoimapolitiittisten toimenpiteiden piiriin siirtyy vain noin 15 % asiakkaista. Tavallisinta on työttömyyden jatkuminen tai työvoiman ulkopuolelle siirtyminen työtoimintajakson jälkeen. Tutkimukset ovat osoittaneet, että työllisyyspoliittisten vaikutusten sijasta vaikutukset ovat hyvinvointipoliittisia. Näitä vaikutuksia on kuitenkin vaikea mitata.” (Sosiaali- ja terveysvaliokunnan..., StVM 46/2009 vp.)

Vaikutusten arvioinnin ongelmana on yleisesti myös se, että toimenpiteiden osalta vaikutuksia on hankala eritellä yleisen työllisyys- ja talouspolitiikan tai sosiaaliturvan kehittymisen puitteissa (Ala-Kauhaluoma 2005, 44). Ala-Kauhaluoma (mt. 51) toteaa artikkelissaan, että ”aktivointisuunnittelu näyttää olevan suhteellisen tehokas keino sijoittaa työttömiä erilaisiin toimenpiteisiin, mutta ei ainakaan lyhyellä aikavälillä avoimille työmarkkinoille”.

Osallistuminen kuntouttavaan työtoimintaan voi lisätä yksilön hyvinvointia (Kallio & Meklin 2004; Ala-Kauhaluoma 2005; Karjainen & Saikku 2007; HE 194/2009; Ulfves ym. 2010). Yksilötason hyvinvointihyödyistä keskusteltiin myös kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumeissa. Parhaimmillaan, ja vaikuttavuutta työ -ensin (work first) näkökulmasta tarkastellen, kuntouttavaan työtoimintaan johtaa työsuhteeseen avoimilla työmarkkinoilla. Silti se, mikä on hyvä tai edes riittävän hyvä tulos, on epäselvää. Onko hyvä ja vaikuttava tulos se, jos joka kymmenes aktivointitoimenpiteisiin osallistunut työllistyy avoimille työmarkkinoille vai riittääkö jo viiden työllistyminen sadasta? Tuija Kotiranta (2008, 159) huomauttaa omassa väitöskirjatutkimuksessaan, että aktivointilain arviointitutkimusta toteuttaneessa tutkimusryhmässä käytiin tiukkaa keskustelua siitä, mikä on hyvä tai huono tulos.

Työllistymistavoitteen ohella yksilön hyvinvoinnin lisääntyminen on tunnistettu kuntouttavan työtoiminnan vaikutukseksi. Hyvinvointivaikutusten mittaamiseen liittyy menetelmällinen haaste, mutta se ei poista hyvinvointivaikutusten merkitystä. Vappu Karjalainen (2008, 15) kysyy omassa tutkimuksessaan, eivätkö yksilötason aktivoinnin tulokset, kuten kuntoutuminen, itsetunnon vahvistu-

5 Asiakassegmentointiin liittyvää keskustelua on käyty mm. Vates- säätöön Kyvyt käyttöön -lehdessä (Syrjäytyminen vain...1/2010), missä emeritusprofessori Jorma Sipilä kritisoi asiakassegmentointia. Sipilä toteaa Työ- ja elinkeinoministeriön siirtyneen syrjäyttäjien puolelle ja pitää sitä rankkana takaiskuna integroinnille. Edelleen Sipilä nostaa ongelmaksi sen, että kunnissa ei ole riittävästi sosiaalityön resursseja vastamaan asiakassegmentoinnista aiheutuviin uusiin tehtäviin.

minen ja hyvinvoinnin lisääntyminen, “voisi olla sosiaalipoliittisesti niin tärkeitä tuloksia, että niiden mittaamista varten kehiteltäisiin indikaattoreita sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmiin?” Edelleen Karjalainen ja Saikku (2008, 74) toteavat, että kunnissa tulisi asettaa aktiivitoimille selkeästi seurattavia sosiaali- ja hyvinvointipoliittisia tavoitteita ja arvioida niiden kehittymistä. Vaikuttavuuden ja vaikutusten mittaaminen ilman tavoitteita on mahdotonta. Kuntouttavan työtoiminnan ja muiden aktiivitoimenpiteiden vaikutusten mittaamisessa on selkeä menetelmällinen haaste.

## 4 ASIAKASFOORUMIPROSESSI JA OSALLISTUJAT

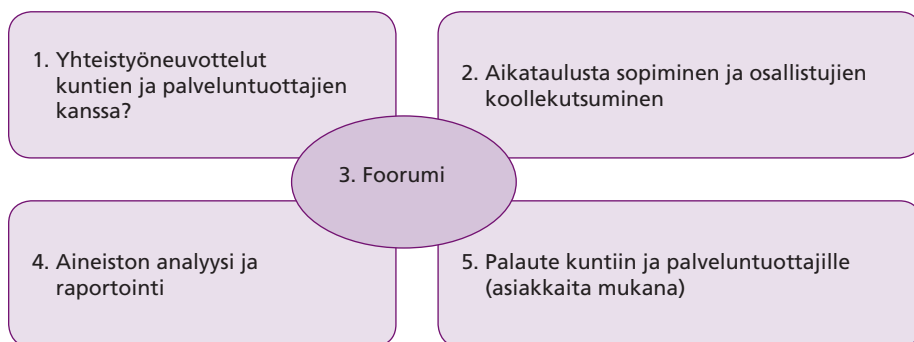
Ajatus kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumeista syntyi kahden erillisen hankkeen tarpeesta saada asiakaskokemustietoa. Yhtäältä ParasSos-tutkimusohjelma tarvitsi asiakkaiden kokemuksia ja käsityksiä sosiaalipalveluista keski-suomalaisissa tapaustutkimuskunnista. Toisaalta KEVÄT-kehittämisohjelmassa koettiin tarpeelliseksi saada asiakaskokemuksia ja -tietoa työllistämiseen liittyvien palvelujen kehittämisen tueksi ja taustaksi.

Asiakasfoorumeiden suunnittelu aloitettiin loppuvuodesta 2009 ja käytännöistä sovittiin alkuvuodesta 2010. ParasSos- ja KEVÄT-hankkeiden verkostotapaamisissa pohdittiin asiakasfoorumeiden tarkoitusta, prosessia kokonaisuudessaan, toteuttamista käytännössä ja näihin liittyviä käytännönkysymyksiä. Asiakasfoorumiproessi on kuvattu kuviossa 3.

Yksi meitä askarruttaneista kysymyksistä oli esimerkiksi osallistujien esittely ja luottamuksellisen ilmapiirin synnyttäminen. Esittelyä pidettiin tarkoituksenmukaisena päivän kokonaisuuden kannalta, mutta samalla tunnistettiin se että esimerkiksi paniikkihäiriöistä kärsivälle henkilölle itsensä esitleminen vieraalle ryhmälle voi olla hankalaa. Muotoilimme yhdessä asiakasfoorumeiden sisällölliset kysymykset ja muokkasimme kyselylomakkeen, jonka osallistujia pyydettiin täyttämään. Kysymyslomake pohjautui Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ASKEL – Askelia kohti työelämää hankkeen lomakkeisiin.

Molemmat hankkeet käyttävät asiakasfoorumeissa saatuja tietoja kehittämistyössään ja yhteiset verkostotapaamiset ja keskustelut hyödynsivät paitsi asiakasfoorumeiden suunnittelua, myös aineiston analyysin toteuttamista.

Idea asiakasfoorumeista, ohjelma ja lomakkeet esiteltiin KEVÄT-ohjelman järjestämässä, kuntouttavan työtoiminnan asiantuntijatapaamisessa. Tapaamisen yh-



KUVIO 3. Prosessikuvaus asiakasfoorumeista



teydessä sovittiin alustavat aikataulut joko kuntien työnsuunnittelijoiden, sosiaali-toimen palveluohjaajien tai työvoiman palvelukeskuksen palveluohjaajien kanssa. Tavoitteena oli järjestää asiakasfoorumi Keski-Suomen alueella joissakin Paras-Sos- ja KEVÄT-hankekunnissa. Aikataulusta sovittiin siten, että foorumit toteutetaan helmi- toukokuussa 2010. Foorumit järjestettiin Joutsassa, Multialla, Pihtiputaalla, Saarijärvellä ja Äänekoskella sekä Jyväskylässä. Muualla paitsi Jyväskylässä toteutettiin yksi foorumi. Jyväskylässä pidettiin tarkoituksenmukaisena väestöpohjan laajuuden vuoksi toteuttaa kolme erillistä foorumia.

Asiakasfoorumit ja niitä koskevat tutkimusluvut sovittiin kunnan sosiaali-johtajan ja Jyväskylässä sosiaali- ja terveystalouden vastuualuejohtajan kanssa. Käytännöt, kuten asiakkaiden motivointi, ohjaaminen ja vastaavuus kuntouttavan työtoiminnan päivän kanssa, järjestettiin kunkin kunnan vastaavan tahon kanssa. Näitä olivat mm. työvoiman palvelukeskukset (TYP), kolmannen sektorin toimijat ja kunnan sosiaalitoimen työnsuunnittelijat tai palveluohjaajat.

Asiakkaille tiedotettiin omassa kunnassa järjestettävästä asiakasfoorumista. Yhteistyö kuntatoimijoiden kanssa oli edellytys asiakasfoorumien toteuttamiselle, sillä hankkeiden olisi ollut hankalaa saada käsiinsä tietoja kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvista henkilöistä. Asiakkailta pyydettiin henkilökohtainen suostumus tutkimukseen ja lupa nauhoittaa foorumeissa toteutetut pienryhmähaastattelut. Asiakkaille osallistuminen foorumiin oli vaihtoehto työtoimintaan osallistumiselle ja siten se korvasi työtoiminnan päivän. Ilman tätä mahdollisuutta olisimme tuskin saaneet yhtä monta osallistumaan foorumeihin.

Kunnat ja muut palvelun tuottajat suhtautuivat myönteisesti asiakasfoorumien järjestämiseen. Kunta tarjosi asiakasfoorumeiden kahvitukset ja ruokailun ja joskus myös tilan. Myönteiseen suhtautumiseen vaikutti erityisesti KEVÄT-kehittämishjelman aiempi kehittämis- ja verkostoyhteistyö kuntien ja palvelun järjestäjien ja tuottajien kanssa. Käytännössä havaitsimme, että kuntouttavan työtoiminnasta vastaavat työntekijät olivat erittäin kiinnostuneita kuulemaan asiakasfoorumien kulusta ja asioista, jotka kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat nostivat esille.

## Asiakasfoorumitilaisuuden kulku

Asiakasfoorumin aluksi varattiin aikaa tutustumiselle. Teimme lyhyen esittelykierroksen, samalla esittelimme lyhyesti hankkeet ja järjestäjät. Pyysimme osallistujia kertomaan nimensä ja kuntouttavan työtoiminnan paikkansa. Järjestäjät esittelivät sen jälkeen foorumin kulun ja sen tarkoituksen osallistujille. Etukäteen osallistajat olivat saaneet foorumista vain lyhyen kuvauksen.

Tutustumisen ja lyhyen esittelykierroksen jälkeen virittäydyimme aiheeseen. Keskustelimme ensin mitä sosiaali- ja työllisyyspalveluja ko. kunnassa on. Keskustelut erosivat luonnollisesti huomattavasti pienten maaseutukuntien ja suurempien kaupunkien välillä. Palvelutarjonta ja maantieteellinen etäisyys palveluihin olivat suurimmat maaseutuja ja kaupunkeja erottelevia tekijöitä.

Orientoivan keskustelun jälkeen pyysimme osallistujia asettamaan tarralapun paperille piirretylle janalle (ks. liite 4). Janoja oli kaksi. Ensimmäisellä janalla pyysimme vastausta kysymykseen ”miten sosiaalipalvelut toimivat?” ja toisessa ”miten työllisyyspalvelut toimivat?”. Osallistujat kävivät laittamassa nimettömän tarralapun. Vaikka perusteluita arvioille ei pyydetty yksittäisiltä osallistujilta, osa halusi kirjoittaa perusteluja arviolleen. Lähes kaikki osallistuivat foorumin toiminnalliseen osuuteen, mutta ketään ei pakotettu siihen. Janojen valmistuessa keskustelimme arvioista yleisellä tasolla. Käytännössä arviot painottuivat yleensä hyviin arvioihin, vaikka keskustelu saattoi myöhemmin olla kriittistä.

Yhteisen keskustelun jälkeen osallistujia joko pyydettiin täyttämään lyhyehkö kysymyslomake tai jaoinme ryhmän pienryhmähaastatteluita varten. Toimintojen järjestys vaihteli päivän aikataulusta riippuen. Kysymyslomakkeessa kartoitettiin osallistujien taustatietoja (mm. ikä, koulutus- ja työhistoria). Lisäksi se sisälsi joitakin kysymyksiä kuntouttavasta työtoiminnasta (ohjautuminen kuntouttavaan työtoimintaan ja kuntouttavan työtoiminnan tehtävät ja paikka) sekä sosiaalipalveluista yleensä (asiakkuus sosiaalipalveluissa, käsitykset sosiaalipalvelujen toiminnallisuudesta ja laadusta). Lomake on liitteenä 2.

Koska asiakasfoorumien yksi tavoite oli kerätä kohdennettua tietoa ParasSos- ja KEVÄT-hankkeille, päätimme toteuttaa foorumit osin pienryhmähaastatteluina. Keskusteluun osallistuminen pienemmissä ryhmissä on helpompaa. Käytännössä tämä osoittautui hyväksi tavaksi keskustella osallistujien kanssa.

Pienryhmähaastattelut kestivät noin tunnin (ne vaihtelivat 50 minuutin ja 70 minuutin välillä). Pienryhmissä oli 2–3 haastateltavaa ja kaksi haastattelijaa. Joissakin haastatteluissa oli vain yksi haastattelija. Pienryhmähaastattelut nauhoitettiin osallistujien luvalla. Pienryhmähaastatteluja oli yhteensä 17. Haastatteluissa kysyttiin tarkemmin kunnan sosiaalipalveluista (esim. mikä on hyvää tai huonoa palvelua, millaisia muutoksia on tapahtunut tai odotettavissa) sekä kuntouttavasta työtoiminnasta (esim. miten ohjaus järjestetty kuntouttavan työtoiminnan paikassa, mikä merkitys kuntouttavalla työtoiminnalla on henkilölle, mitä pitäisi parantaa ja mikä on hyvää). Raportoin pienryhmähaastatteluissa esille nousseita asioita luvuissa 5 ja 6.

Asiakasfoorumi päättyi yhteiseen keskusteluun pienryhmähaastatteluissa esiinnousseista asioista ja asiakasfoorumitilaisuudesta. Edelleen osallistujille kerrottiin siitä, miten keskusteluita hyödynnetään jatkossa.

Kutsuja kuhunkin foorumiin lähetettiin noin 10 ja foorumeihin osallistui 5–8 henkilöä (osallistujista ks. luku Taustatietoja osallistujista). Asiakasfoorumit järjestettiin jossakin yleisessä rakennuksessa, mm. kunnantalon kokoustilassa tai järjestöjen talon tiloissa. Asiakasfoorumin paikan valinnassa pyrittiin huomioimaan sen hyvä saavutettavuus julkisilla liikennevälineillä. Tila pyrittiin varaamaan rakennuksesta, joka on neutraali, kaikille kuntalaisille avoin paikka.

Asiakasfoorumit toteutettiin neljän tunnin pituisina. Pituuteen vaikutti kuntouttavan työtoiminnan päivän vähimmäispituus. Päivä alkoi tyypillisesti kello 8

tai 9. Päivään sisältyi lounasaika ja tarpeen mukaan yksi lyhyempi tauko. Liitteessä 3 esimerkki päivän ohjelmasta.

Asiakasfoorumit tai -raadit on mahdollista toteuttaa täysin avoimina ja strukturoiduina tilaisuuksina, jossa keskustellaan asiakaslähtöisesti esiin nousevista asioista. Asiakasfoorumeita suunniteltaessa törmäsimme kuitenkin ennakkokäsityksiin siitä, että kuntouttavan työtoiminnan asiakaskunta on keskimääräistä hiljaisempaa ja varautuneempaa sosiaalisissa tilanteissa. Foorumeita suunniteltaessa kuulumme epäilyjä siitä, että emme saa osallistujia lainkaan puhumaan. Päädyimme toteuttamaan päivän siten, että siinä on tietty ennakkoon mietitty rakenne ja sisällölliset kysymykset, mutta samaan aikaan jätimme vapauden poiketa ennakkoon sovitusta rakenteesta, mikäli siihen on tarvetta.

Asiakasfoorumit toteutettiin paitsi keinona kerätä asiakaskokemustietoa tutkimuskäyttöön sosiaalipalveluista yleensä ja kuntouttavasta työtoiminnasta erityisesti, myös kehittämistyön pohjaksi ja tueksi. Palveluntuottajat ja sosiaalitoimi olivat innokkaita kokeilemaan uutta lähestymistapaa.

Asiakasfoorumit eivät osallistaneet asiakkaita suoraan palvelujen kehittämistyöhön, emme myöskään muotoilleet suosituksia palvelujen kehittämiseksi yhdessä asiakkaiden kanssa (vrt. Hänninen ym. 2007; Högnabba 2008; Reponen 2010; Oksman 2010). Asiakasfoorumiprosessi sisältää KEVÄT-kehittämishjelman järjestämät palautetapaamiset erityisesti kuntouttavan työtoiminnan osalta. Tapaamiset toteutetaan syksyllä 2010 yhdessä kuntien sosiaalitoimen, työvoiman palvelukeskusten ja palveluntuottajien kanssa.

## **Luottamuksellisen ja avoimen ilmapiirin luominen**

Asiakasfoorumipäivät aloitettiin aamukahvin ja -teen merkeissä. Tämä vapautti tunnelmaa ja tilanne muistutti aitoa keskustelua. Joillakin pienemmillä paikkakunnilla kuntouttavasta työtoiminnasta vastaava henkilö tai muu yhteyshenkilö tuli aamukahvin ajaksi mukaan tilaisuuteen ja toivotti osallistujat tervetulleiksi. Tämä osoittautui niin ikään hyväksi keinoksi vapauttaa tunnelma. Koska foorumin oli tarkoitus olla luottamuksellinen, ei kuntouttavasta työtoiminnasta vastaava henkilö ollut paikalla itse foorumissa. Painotimme osallistujille, että kenenkään yksittäisen henkilön kokemuksia ei pysty tunnistamaan aineistosta.

Pidimme luottamuksellista ilmapiiriä erityisen tärkeänä ja pyrimme siihen pitämällä foorumin vapaamuotoisena keskustelutilaisuutena. Lisäksi keskustelimme luottamuksellisuudesta. Pyysimme myös ryhmää sitoutumaan siihen, että käsitellyistä asioista, esimerkiksi koskien henkilöhistoriaa jne. ei puhuta ulkopuolisille.

## Kokemukset asiakasfoorumeiden toteuttamisesta

Asiakasfooromit testasivat asiakkaiden kuulemista pienryhmähaastatteluin ja yhteisten keskustelun avulla. Ennakkoon emme tienneet mitä odottaa asiakasfoorumitilaisuuksissa. Emme tienneet tuntevatko osallistajat toisensa vai eivät. Oletimme, että pienillä paikkakunnilla osallistujista osa tai kaikki tuntevat toisensa, mutta suuremmissa kaupungeissa näin ei pääsääntöisesti ole. Oletamus oli oikea, joskin myös suuremmilla paikkakunnilla foorumeihin osallistui toisilleen tuttuja henkilöitä. Henkilöiden tuttuus selvästi helpotti keskusteluun osallistumista ja kokemusten jakamista. Toisaalta voi myös olla niin, että kaikkein henkilökohtaisimmat kokemukset jäivät kertomatta.

Vaikka ennakkoon saimme kuulla epäilyjä siitä, että asiakaskunta saattaa olla sosiaalisesti pidättyväistä, ja että yleistä keskustelua ei synny, käytiin asiakasfoorumeissa varsin vilkasta keskustelua palveluista ja kuntouttavasta työtoiminnasta. Osallistajat myös osallistuivat keskusteluun varsin tasapuolisesti, eikä keskustelu missään foorumissa jäänyt yhden henkilön ja järjestäjien väliseksi. Tähän kiinnitimme myös erityistä huomiota. Tasapuolinen keskustelu saattoi syntyä myös siksi, että järjestäjiä oli aina paikalla useampia. Asiakasfooromit kohdennettiin noin kymmenelle osallistujalle kerrallaan. Tätä suurempi osallistujamäärä nostaisi varmasti kynnystä osallistua keskusteluun.

Jälkikäteen arvioiden olisimme voineet järjestää asiakasfooromit avoimina keskustelutilaisuuksina, ilman ennakkoon sovittua rakennetta ja keskusteluteemoja. Näin asiakasfooromit olisivat olleet aidosti asiakaslähtöisiä ja nostaneet asioita ja teemoja esille asiakaslähtöisesti. Nyt toteutetut asiakasfooromit olivat tilaisuuksina semistrukturoituja: ne noudattivat ennakkoon sovittua rakennetta, vaikka niissä oli myös liikkumavapautta ja väljyyttä.

Asiakasfoorumien anti tutkimustietona ja kehittämistyönpohjana on arvokas. Yhteiset keskustelut nostivat esille monia ennakoituja, mutta myös ennakoimattomia ulottuvuuksia ja näkemyksiä palveluista. Raportoin asiakaskokemukset tässä julkaisussa. Asiakaskokemustieto on kerätty keskisuomalaisista kunnista, mutta ne antavat hyvän vertailupohjan kokemuksille sosiaalipalveluista ja kuntouttavasta työtoiminnasta myös muualla. Koska tässä oli mukana monia maaseutumaisia kuntia, voi havaintoja lukea myös tästä näkökulmasta: työ- ja koulutusmahdollisuuksien rajallisuus ja maantieteelliset etäisyydet antavat oman leimansa asiakaskokemuksille.

Asiakasfooromit toimivat paitsi tiedonkeräystilaisuuksina, mutta yllättäen myös vertaisohjaustilanteina. Osallistajat jakoivat toisilleen tietoa ja kokemuksiaan, ja joissakin tilanteissa myös neuvoja sosiaalipalvelujärjestelmän osalta. Joillakin paikkakunnilla osa osallistujista myös kertoi, että ei ollut tiennyt paikkakunnalla olevan muita henkilöitä kuntouttavassa työtoiminnassa.

Asiakkaat pitivät asiakasfoorumipäivää pääsääntöisesti ”ihan mukavana”, mutta keskusteluun osallistui myös niitä jotka olisivat mieluummin olleet muka-

na tavallisessa kuntouttavassa päivässä. Toisaalta osallistujissa oli myös niitä, jotka pitivät kokemusten reflektointia ja jakamista erityisen hyödyllisenä ja antoisana. Parhaimman kiitoksen saimme eräältä osallistujalta, joka kiitti meitä asiakasfoorumipäivän järjestämisestä sanoen ”on hienoa, että joku on oikeasti kiinnostunut meidän kokemuksista”.

## Aineisto ja menetelmät

Asiakasfoorumeissa kerättiin tutkimusaineistoa sekä lomakkeella että pienryhmissä toteutetuilla pienryhmähaastattelulla. Kysymyslomakkeessa kartoitettiin osallistujien taustatietoja (mm. ikä, koulutus- ja työhistoria). Lisäksi se sisälsi joitakin kysymyksiä kuntouttavasta työtoiminnasta (ohjautuminen kuntouttavaan työtoimintaan ja kuntouttavan työtoiminnan tehtävät ja paikka) sekä sosiaalipalveluista yleensä (asiakkuus sosiaalipalveluissa, käsitykset sosiaalipalvelujen toiminnallisuudesta ja laadusta).

Pienryhmähaastattelut kestivät noin tunnin (ne vaihtelivat 50 minuutin ja 70 minuutin välillä). Pienryhmissä oli 2-3 haastateltavaa ja kaksi haastattelijaa. Joissakin haastatteluissa oli vain yksi haastattelija. Pienryhmähaastattelut nauhoitettiin osallistujien luvalla. Pienryhmähaastatteluja oli yhteensä 17. Haastatteluissa kysyttiin tarkemmin kunnan sosiaalipalveluista (esim. mikä on hyvää tai huonoa palvelua, millaisia muutoksia on tapahtunut tai odotettavissa) sekä kuntouttavasta työtoiminnasta (esim. miten ohjaus järjestetty kuty-paikassa, mikä merkitys kuntouttavalla työtoiminnalla on henkilölle, mitä pitäisi parantaa ja mikä on hyvää).

### Aineiston analyysi

Raportin tarkoitus on ensisijaisesti tuottaa tietoa asiakasfoorumien prosessista ja esitellä asiakaskokemuksia sosiaalipalveluista ja kuntouttavasta työtoiminnasta. Analysoin kyselyaineiston suorilla jakaumilla ja ristiintaulukoimalla joidenkin keskeisten taustamuuttujien suhteen (sukupuoli, ikä). Kyselylomakeaineisto ei ole perustu tilastolliseen otantaan, vaan on luonteeltaan laadullinen.

Haastatteluaineisto analysoitiin sisällönanalyysillä (ks. esim. Tuomi & Sarajärvi 2002). Litteroidut haastattelut teemoiteltiin sisällönanalyysin avulla laajempiin pääteemoihin ja suppeampiin alateemoihin.

Raportin tarkoituksena on koota yhteen asiakasfoorumeissa saatua tietoa kysely- ja haastatteluaineiston avulla. En pyri syvälliseen teoreettiseen tarkasteluun, pääpaino on empiirisessä kuvauksessa.

## Taustatietoja osallistujista

Osallistujat kutsuttiin kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumeihin satunnaisesti riippuen siitä, kenellä oli kyseessä olevana päivänä kuntouttavan työtoiminnan päivä. Emme siis järjestäjinä pyytäneet kutsuvia tahoja kohdentamaan kutsuja tietyn profiilin omaaville naisille tai miehille. Emme myöskään pystyneet vaikuttamaan siihen, ketkä kutsutuista osallistuvat. Keskustelimme siitä, tulisiko kutsu kohdentaa sellaisille henkilöille, joiden tiedetään kykenevän tai olevan erityisen avoimia kertomaan kokemuksiaan. Luovuimme ajatuksesta, sillä emme halunneet kohdentaa asiakasfoorumeita asiakkaille, jotka kuntouttavan työtoiminnan järjestäjien näkökulmasta ”voisivat olla hyviä tai sopivia” osallistumaan. Asiakasfoorumiin osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen. Päätös osallistumisesta oli asiakkailta, joten valikoitumista tapahtui asiakkaiden itsensä toimesta.

Osallistujia pyydettiin täyttämään kyselylomake, missä kartoitettiin osallistujien taustatietoja (sukupuoli, asuinkunta, ikä, koulutus- ja työhistoria) sekä tietoja kuntouttavasta työtoiminnasta (ohjautuminen, tavoitteet, toimipaikka ja tehtävät, työaika, kokemukset kuntouttavasta työtoiminnasta) ja osallistujien orientaatiosta tulevaisuuteen. Lisäksi lomakkeessa oli kysymyksiä muista sosiaalipalveluista ja niihin liittyvistä kokemuksista. Kysymyslomakkeita palautui 48. Yksi palautetuista lomakkeista oli täytetty vain muutaman kysymyksen osalta, siten käytännössä kyselyyn vastasi 47 vastaajaa. Tutkimusraportin tässä osassa kuvaan asiakasfoorumeihin osallistuneita joidenkin taustatietojen avulla.

### Sukupuoli, ikä, asuinkunta ja toimeentulo

Osallistujat jakautuivat tasaisesti sukupuolen suhteen. Miehiä osallistujista oli 53 % (n = 25) ja naisia 47 % (n = 22) (taulukko 1). Ikäjakaumaltaan vastaajat olivat pääasiassa 25–54-vuotiaita (81 %), kuusi vastaajista oli 55-vuotiaita tai vanhempia ja kolme alle 25-vuotiaita. Naisista 55-vuotiaita tai sitä vanhempia oli selkeästi enemmän kuin miehiä (naiset 23 %, miehet 4 %).

Asiakasfoorumit järjestettiin kuudella keskisuomalaisella paikkakunnalla (Jyväskylä, Joutsa, Pihtipudas, Äänekoski, Multia, Saarijärvi). Osallistujat asuivat seitsemässä eri kunnassa. Vastaajista 36 % oli jyväskyläläisiä, muilla paikkakunnilla asuvat edustivat noin 10 % vastaajista. Neljä vastaajaa ei halunnut kertoa asuinkuntaansa.

Puolet (54 %) osallistujista oli yksinasuvia ja yksinhuoltajia vastaajista oli 9 %. Parisuhteessa asui 25 % vastaajista. Kahden aikuisen ja lasten muodostamassa kotitaloudessa asui 10 % vastaajista. Kaikkiaan 40 % vastaajista oli lapsia (asuu joko samassa tai eri kotitaloudessa).

Osallistujilta pyydettiin tietoja heidän pääasiallisista toimeentulonlähteistään, joita olivat työmarkkinatuki, toimeentulotuki, asumistuki, sairauspäiväraha,

kuntoutustuki tai muu toimeentulolähde. Puolet vastaajista (56 %) ilmoitti kaksi toimeentulolähdettä, tyypillisimmät olivat työmarkkinatuki, toimeentulotuki ja asumistuki. Edelleen neljännes ilmoitti kolme toimeentulolähdettä. Kolmas toimeentulon lähde oli tyypillisesti asumistuki tai kuntoutustuki.

TAULUKKO 1. Asiakasfooriin osallistuneet: sukupuoli, ikä ja koulutus. Vastaajien lukumäärä ja prosentti (%).

	n	%
Sukupuoli		
– mies	25	53
– nainen	22	47
Ikä		
– alle 25 vuotta	3	6
– 25–55 vuotta	38	81
– yli 55 vuotta	6	13
Koulutus		
– perusaste keskeytynyt	12	26
– perusaste	18	38
– keskiaste	14	30
– korkea-aste	3	6
Yhteensä	47	100

## Koulutus- ja työhistoria

Pyysimme osallistujia vastaamaan myös koulutus- ja työhistoriaa koskeviin kysymyksiin. Osallistujista neljänneksellä oli peruskoulu tai -aste keskeytynyt, alemman tai ylemmän perusasteen koulutuksen oli suorittanut 38 %. Keskiasteen koulutus oli kolmanneksella vastaajista ja korkea-asteen koulutus 6 % osallistujista.

Naisilla oli alempi koulutustaso verrattuna miehiin. Kun miehistä 48 % oli suorittanut korkeintaan perusasteen koulutuksen, oli naisilla vastaava osuus 82 %. Miehistä 44 % oli keskiasteen koulutus, naisista vastaavasti vain 14 %. Koulutustasoero selittynee naisten ja miesten ikäjakaumalla: naisista huomattavasti suurempi osuus oli 55-vuotiaita.

Valtaosalla osallistujista oli jokin ammatti. Vain 23 % (11 vastaajaa) ilmoitti, että heillä ei ole ammattia. Ammatteja olivat mm. ajoneuvonasentaja, hitsari, kasvatyöntekijä/myyjä, kirvesmies, laitoshoitaja tai -siistiä, kokki, siivoaja, tarjoilija, rakennusmies ja apumies.

Vastaajista 87 prosentilla (41 vastaajaa) oli työkokemusta joko yksityiseltä, julkiselta tai kolmannelta sektorilta. Noin kymmenyksellä osallistujista ei ollut työkokemusta tai he eivät kertoneet siitä. Naisten ja miesten välillä ei ole tässä suhteessa eroa.



Puolet vastaajista oli ollut työsuhteessa yksityisellä sektorilla. Työsuhteet ovat kestäneet kuukaudesta 30 vuoteen. Miehistä 64 prosentilla oli yksityisen sektorin työkokemusta, mutta naisista vain noin kolmanneksella. Vastaava sukupuolten välinen segregatio vallitsee työmarkkinoilla yleisimminkin.

Julkisen sektorin työkokemusta oli 47 % vastaajista. Työsuhteiden kesto julkisella sektorilla vaihtelee kuukauden ja 20 vuoden välillä. Kaikki kolmannella sektorilla työskennelleet, joita oli vastaajista 48 prosenttia, olivat työskennelleet kolmannella sektorilla 2000-luvulla. Työsuhteiden kesto kolmannella sektorilla vaihtelee kolmen kuukauden ja kahden vuoden välillä.

## 5 KOKEMUKSET SOSIAALIPALVELUISTA

Asiakasfoorumien osallistujia orientoitiin sosiaalipalveluihin keskustelemalla millaisia palveluja kunnassa on ja missä ne sijaitsevat. Osallistujia pyydettiin kertomaan heidän kokemuksiaan sosiaalipalveluista yleisellä tasolla. Pienryhmähaastatteluisa noudatettiin teemahaastattelurunkoa. Käsitellyt teemat liittyivät sosiaalipalvelujen laatuun ja saatavuuteen. Teemoja lähestyttiin asiakaskokemusten kautta (hyvät ja huonot palvelukokemukset). Lisäksi keskusteltiin siitä, millaista voisi olla hyvä tai huono sosiaalipalvelu, sekä erikseen verkkopalveluista, palvelujen sijainnista, työntekijöiden tavoitettavuudesta ja muista palvelujen saatavuuteen ja laatuun liittyvistä tekijöistä.

Sosiaalipalvelukokemusten kartoittaminen yleisellä tasolla on tutkimuksellisesti jossain määrin ongelmallista. Emme kysyneet sosiaalipalvelukokemuksia liittyen tiettyyn palveluun, vaan puhuimme palveluista kokonaisuutena. Keskusteluissa täsmensimme kuitenkin, mitä palvelua kommentit koskivat. Toinen tutkimuksellinen ongelma on, että emme tarkasti tiedä, mihin käsitys sosiaalipalvelusta perustuu. Päätimme haastatella osallistujia palvelukokemuksista yleensä, koska emme halunneet pakottaa ketään osallistujista kertomaan omaa henkilöhistoriaansa. Kokemus ja kommentti voi siten yhtälailla perustua yleiseen mielipiteeseen ja keskusteluun kuin omakohtaiseen kokemukseen. Usein haastateltavat toivat itse esille omakohtaisen kokemuksensa tai jos käsitys perustuu yleiseen mielipiteeseen tai tuttavan kokemukseen.

Tässä katsauksessa sosiaalipalvelujen laatua ja saatavuutta arvioidaan kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumeihin osallistuneiden henkilöiden kokemusten kautta. Asiakaskokemustiedolla pyrin valottamaan kuntalaisten käsityksiä siitä, *miten sosiaalipalvelut toimivat*. Olen kiinnostunut myös siitä, *miten kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat kokevat sosiaalipalveluiden laadun ja saatavuuden*.

### Asiakkaiden kokemukset sosiaalipalveluista

Tässä katsauksessa tukeudun palvelun laatuun ja saatavuuteen yleensä. Tuon palvelukohtaiset arviot esiin, kun se on mahdollista, tai jos jokin niistä liittyy erityisesti tiettyyn sosiaalipalveluun.

Analyysissa hyödynnän Maarit Outisen ja kollegojen (1999) määrittelemiä laadunarvioinnin keskeisiä tekijöitä ja tarkastelen erityisesti, mitkä laadun ja saatavuuden ulottuvuuksista ovat asiakasnäkökulmasta tärkeitä. Outisen ja kollegojen (1999) mukaan asiakkaiden kokemuksiin sosiaalipalvelujen laadusta liittyy viisi tekijää: (a) ennakko-odotukset palvelusta, (b) asiakkuuden kesto, (c) moniasiakkuus, (d) palvelukokonaisuus ja (e) palveluun hakeutumisen syy.

Ohjasimme osallistujia kertomaan sosiaalipalveluista keskustelujen kautta. Samassa yhteydessä he arvioivat sosiaalipalveluiden toimintaa vastaamalla kysymykseen ”miten sosiaalipalvelut toimivat” – asettamalla tarralapun paperille (ks. liite 4). Analyysissa hyödynnettiin 17 pienryhmähaastattelua, joihin osallistui 48 henkilöä sekä kyselylomakeaineistoa.

Ennakkoon odotettiin, että kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta olisi kokemuksia myös muista sosiaalipalveluista kuin kuntouttavasta työtoiminnasta. Käytännössä pienryhmähaastatteluissa tuli esille lähinnä toimeentulotukiasiakkuus. On mahdollista, että osallistujat eivät halunneet tuoda esille muuta henkilökohtaista tarvetta sosiaalipalveluihin. Jotkut haastatteluista kertoivat avoimesti kynnuksesta asioida sosiaalitoimistossa, toimeentulo- tai muissa asioissa. Sosiaalitoimistossa asiointiin liittyvä kynnys ei haastatteluissa pohjautunut erityisesti ikään, sukupuoleen tai asuinkuntaan. Esimerkiksi eräs nuorehko kaupunkilainen kertoi asiointiin liittyvästä kynnuksesta:

”Mulla on vähän semmonen ehkä jonkunlainen kynnyskin sitä hakee, että sitten koettaa sinnitellä niillä rahoilla, mitä on. Että siinä on joku semmonen, vaikka sen ei pitäis tuntua mitenkään nöyryyttävälle tai muuta, mutta siinä on vähän niin kun mulle semmonen, että se pitäis pärjätä sillä toimeentulolla, mikä on.”

Osallistujilta kysyttiin tietoja sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkuuksista myös kysymyslomakkeessa. Suhteellisen harva, eli vain puolet vastaajista kertoi muusta asiakkuudestaan sosiaali- tai terveyspalveluissa. Kysymyksessä oli mahdollista antaa myös useampia vaihtoehtoja. Viidellätoista vastaajista oli kokemusta kahdesta tai useammasta palvelusta. Eniten mainintoja saivat mielenterveyshoito/-kuntoutus (7 vastaajaa) ja päihdehoito/-kuntoutus ja korvaushoito (6 vastaajaa). Muita käytettyjä palveluja olivat sosiaalityöntekijän ohjaus ja neuvota, tukihenkilöpalvelut, ryhmäterapiatoiminta ja palveluohjaus.

## Kokemukset sosiaalipalvelujen laadusta

Raportissa sosiaalipalvelujen laatua arvioivat erityisesti palvelujen käyttäjät. Kokemukset sosiaalipalveluista liittyivät ensisijaisesti sosiaalityöntekijän neuvonta- ja ohjauspalveluihin ja toimeentulotukeen. Toimeentulotuki sinänsä, rahasuoritus, ei ole sosiaalipalvelua (vrt. Anttonen & Sipilä 2000), mutta siihen liittyy palveluprosessi. Asiakkaat kertoivat kokemuksiaan toimeentulotukistandardin mitoituksista, ja sitä millaisia asioita huomioidaan toimeentulotukihakemuksessa. En syvenny tähän ilmiöön tarkemmin, vaan keskityn itse palveluprosessiin.

Sosiaalipalvelujen laadun arvioimista asiakaskokemusten kautta epäillään usein siksi, että arvioiden epäillään perustuvan yleiseen mielipiteeseen omakoh-

taisten kokemusten sijaan. Yksi haastateltavista toi havainnollisesti esille, että myös kuntalaiset arvioivat toistensa kertomuksia ja käsityksiä:

”Niitähän kuulee paljon, mutta se on niin hankala sitten, että mikä on totta ja mikä ei. Kyllähän provosoivaa käyttäytymistä, me pystytään jokinainen siihen. Kyllä niitä kuulee aina niitä hurjia juttuja. Kuulee niitä, että jotkut vedättää tosi lujaa.”

Sosiaalipalvelujen laadun todettiin toimivan ”hyvin ja huonosti”. Tämä kaksijakoinen toteamus kiteyttää asiakaskokemuksia. Kokemukset sosiaalipalveluista suhteutuivat ennakko-odotuksiin palvelusta (Outinen ym. 1999), eli siihen millaista palvelun odotetaan olevan. Sosiaalipalvelun ja -työn odotettiin kontrolloivan asiakkaan elämää. Palvelu koettiin hyvänä, jos sosiaalityö ei sisältänyt ennakoon odotettua kontrollointia. Aineistoesimerkki havainnollistaa tätä:

”Mullakin on semmonen...[...]. Tarvitsin uudet silmälasit. Ne sano, että tuo kustannuslaskelmaa niin katotaan. Ne on tosiaan ollut aina niin että aina on voitu neuvotella asioista. Musta se oli hieno ele, kun tarjoa itse omia palveluitaan, mun mielestä se kertoo jostain. Se ei ole enää semmoista, että älä sinä vaan tule tänne meidän asiaa viemään. Ne näki, että se niinkun kuuluu tällaiseen elämäntilanteeseen. Ja siitä tulee tosi iso plussa, olen oikein yllätynyt miten hienosti hoitivat homman. Eikä niinkun ikinä ruveta, että katopas tässä on nyt tällainen, että minnes olet laittanut rahas”.

Myös moniasiakkuus, palvelukokonaisuus ja se, kuinka kauan sosiaalipalvelujen asiakkaana on oltu vaikuttaa asiakaskokemuksiin. (Outinen ym. 1999). Asiakkuuden keston merkitystä havainnollisti haastateltavan maininta siitä, että hän kertoi pärjäävänsä hyvin sirpaleisessa palvelujärjestelmässä pitkän asiakkuushistoriansa vuoksi. Kun takana on vuosien tai vuosikymmenten asiakkuus, palvelujärjestelmässä pärjääminen on helpottunut. Esimerkiksi tiedonsaaminen palveluista paranee. Lyhytkestoinen tai uusi asiakkuus puolestaan voi estää palvelujärjestelmässä pärjäämistä.

Monilla osallistujista oli kokemuksia toimeentulotukiasiakkuudesta. Toimeentulotuki haettiin tyypillisesti lomakkeella etuuskäsittelijää tai sosiaalityöntekijää tapaamatta. Puhtaasti lomakehakemukseen perustuvaa toimeentulotuki-asiointia ei koettu pelkästään positiivisesti, vaikka monet pitivät sitä helppona ja hyvänä tapana toimia. Negatiivisia kokemuksia synnytti päätösten persoonallisuus. Aineistoesimerkki havainnollistaa tätä:

”Samahan se on mulla oli. Noita karensseja tuli, mutta enhän mä ole nähnyt koko ihmistä. Ei muuta kun laput sinne, enkä tiennyt kuka käsittelee.”

Lomakehakemuksen rinnalle kaivattiin tapaamista sosiaalityöntekijän kanssa. Samanaikaisesti koettiin kuitenkin, että ”en saa sinne aikaa, kun olen toimeentulotuella, niin se on ainoastaan se etuuskäsittelijä joka käsittelee ne paperit.”

Toisaalta joillakin osallistujilla oli kokemuksia pitemmistä asiakkuuksista, esimerkiksi lastensuojelun työntekijöiden kanssa. Heidän kokemuksensa olivat hyviä ja perustuivat luottamukselliseen suhteeseen työntekijöiden kanssa. Odotetusti palveluun hakeutumisen syy ja palvelukokonaisuus vaikuttivat kokemukseen laadusta (ks. Outinen ym. 1999).

Kuntoutuksen työtoiminnan asiakkaat ovat usein työvoiman palvelukeskusten (TYP) asiakkaita niillä paikkakunnilla, missä sellainen on. Työvoiman palvelukeskus tarjoaa niin sosiaalitoimen, työvoimahallinnon kuin terveydenhuollonkin palveluja. Asiakkaille, joilla on asiakkuuksia näissä kaikissa (esim. sosiaalityöntekijän ohjaus ja neuvonta, työvoimahallinnon palvelut, psykologin ja lääkärin palvelut) työvoiman palvelukeskuksen kaltainen yhteispalvelupiste on asiakaskokemuksista arvioituna selkeästi ylivoimainen. Usein eri palvelut vaativat asiointia monessa eri toimipisteessä ja koordinoimattomasti eri työntekijöiden luona, mutta TYP:in palvelut tarjotaan yhdessä toimipisteessä ja palvelua koordinoi asiakkaalle yksi työntekijä. Haastattelusitaatti kuvaa hyvin asiakaskokemuksia työvoiman palvelukeskuksen osalta (H = haastattelija: A, B, C, = haastateltavia):

H: TYP:ssähän on muitakin palveluita eikö niin?

A: No terveyspuoli ja sit se sosiaalipuoli ja työkkärin puoli.

B: No joo sieltä kauttahan saa varattua lääkäriaikoja jos tarvetta. Ajat ja tammöiset hoidetaan sieltä kautta. Ne on yhteistyössä siellä. Sosiaalitoimistossa ei käsittääkseni mene niin.

C: No ei ne varmasti ala aikoja varailemaan sieltä.

A: Eikä ne varmaan tule mölkkyäkään pelaamaan.

H: Eli hyvin toimii teidän mielestä kun on monta palvelua saman katon alla.

## Hyviä ja huonoja kokemuksia

Analyysissä jaottelin hyviä ja huonoja sosiaalipalvelukokemuksia ensin kymmenen sisällölliseen teemaan ja tiivistämällä ne tämän jälkeen kolmeksi pääteemaksi. Pääteemat ovat: (a) kohtaaminen ja vuorovaikutus työntekijän kanssa, (b) tiedotus ja (c) työntekijöiden vaihtuminen ja siitä johtuvat osaamisvajeet. Pääteemat pitävät sisällään sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia ja ulottuvuuksia. Taulukossa 2 on havainnollistettu pääteemoja ja niiden sisällä olevia alateemoja.

Lisäksi haastateltavat kuvasivat paljon ja havainnollisesti kokemuksiaan työvoiman palvelukeskuksen palvelusta. Kokemuksia TYP:in palveluista verrattiin sosiaalitoimiston ja työvoimatoimiston palveluihin. Kuvaan näitä kokemuksia erikseen, sillä ne havainnollistavat yhteispalvelupisteen merkitystä juuri niille

asiakkaille, joilla on eniten tarvetta useampiin palveluihin, ja jotka voivat tarvita erityistä tukea palvelujärjestelmässä navigoidessaan.

TAULUKKO 2. Kokemukset sosiaalipalvelujen laadusta, pää- ja alateemat

Teema	Alateemat
Kohtaaminen ja vuorovaikutus työntekijän kanssa	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Henkilökohtaisuus vs. byrokraattisuus</li> <li>– Ilmapiiri, inhimillisyys puuttuu</li> <li>– Ei kytätä</li> <li>– Hyvä oma työntekijä</li> <li>– Kiinnitetään huomio positiivisiin asioihin</li> <li>– Teeskennelty henkilökohtaisuus vs. aito kohtaaminen, vuorovaikutus, puuttuu</li> <li>– Epäamatillinen ja tyly kohtelu</li> </ul>
Tiedotus	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pimitetään tietoa, ei kerrota vs. kerrotaan palveluista ja etuuksista</li> </ul>
Työntekijöiden vaihtuminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Työntekijän vaihtuminen, uudet taitamattomat työntekijät</li> </ul>

Valtaosa sosiaalipalveluja käsittelevistä kommenteista liittyi kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen työntekijöiden kanssa. Kärjistäen voi sanoa, että asiakaskokemukset sosiaalipalvelujen laadusta on yhtä kuin kohtaaminen ja vuorovaikutus työntekijän kanssa. Palvelujärjestelmän toiminta sai kommenteissa vain marginaalista huomiota.

*Kohtaaminen ja vuorovaikutus työntekijän kanssa* laadun osatekijänä jakautui edelleen seitsemään alateemaan (ks. taulukko 2). Myönteiset ja kielteiset kokemukset olivat joskus saman asian kääntöpuolina. Esimerkiksi henkilökohtainen palvelu koettiin hyvänä, mutta vuorovaikutuksen robottimaisuus tai byrokraattisuus koettiin huonoina asioina. Vaikka haastatellut kertoivat hyviä ja huonoja palvelukokemuksia, korostivat he samanaikaisesti palvelukokemusten henkilösidonaisuutta.

”Kyllä se muuten riippuu työntekijästä”.

Hyvänä kokemuksena nousi esiin, se että työntekijä ei kytää tai ‘jänkää’ asioista. Palvelukokemus ei riko asiakkaan käsitystä siitä, mistä asioista hänen tarvitsee kertoa tai ei. Seuraavasta aineistoesimerkistä välittyy myös kokemus siitä, että palveluprosessissa ei korosteta tai keskitytä vain asiakkaan palvelutarpeeseen, vaan esimerkiksi puhutaan säästä:

”Joo, ei oo ollu minkäänlaista semmosta niin kun tukkosta eikä semmosta junkaamista eikä jänkäämistä. Tekee sitä päätöstä siinä, niin puhuu vaikka säästä taikka jostain ihan muusta, että se on ihan, ei oo semmosta ihme tenttaamista.”

Huonoista vuorovaikutuskokemuksista välittyi hyvinvointihyödyn saavuttamattomuus (ks. myös Kaskisaari ym. 2010). Huono vuorovaikutustilanne voi estää sosiaalipalvelun tavoitteiden toteutumista. Jos asiakas ei pysty kertomaan työntekijälle kokemuksistaan, on työntekijän vaikea ohjata ja tukea asiakasta. Palveluprosessiin tulee väistämättä säröjä. Eräs haastateltava kertoi kohtaamisesta, jossa hyvinvointihyöty jäi toteutumatta:

”Tässä itellä on ollu vaan sillee, että on ollu semmonen niin kun, että on meinannu mennä lukkoon sillee ja on mennytkin sillee näin. Että hirveen semmonen niin kun, miten mä nyt sanosin, kahtoo ja toinen on ihan siinä niin kun ilmeettömänä siinä, että mitenkäs tämä, että vähän semmonen niin kun, että miten sinne lähteä kertomaan sitten.”

Yksi pettymystä aiheuttaneista tekijöistä oli kokemus teeskennelystä tai rutiinimaisesta kiinnostuksesta asiakkaan tilannetta kohtaan:

”Kyllähän ne kysyy, että mitä sulle kuuluu. Mutta sitten kun sä sanot niin sit sanotaankin, että tämä paperi pitäisi täyttää.”

Henkilökohtaisen kohtaamisen puute aiheutti monille kokemuksen huonosta laadusta. Jotkut raportoivat myös kokemuksiaan epäammattillisesta kohtelusta tai asenteellisuudesta (myös Reponen 2010, 50–51). Asiakkailta oli siis selkeä ennako-odotus ja -käsitys sosiaalihuollon ammatillisuudesta. Epäammattillisella kohtelulla viitattiin esimerkiksi kokemukseen siitä, että työntekijä on ollut asenteellinen asiakkaan sukupuolen tai henkilöhistorian vuoksi.

Kartoitimme asiakaskokemuksia sosiaalipalvelujen laadusta myös kysymällä, miten palvelukokemuksia voitaisiin parantaa, ja millaisia osatekijöitä siihen liittyy. Yksi tekijä nousi ylitse muiden: asiakasnäkökulmasta byrokraattinen ja persoonaton ilmapiiri huonontaa palvelun laatua. Aineistoesimerkki havainnollistaa tätä:

”Semmonen rento, semmonen niin kun rennompi ilmapiiri. Että se tuntuu niin hermostuttavalta [...] silleen muodollinen [...]. Mutta jotenkin se muodollisuus on semmonen, että no niin, mitenkä teiän asiat on ja onko näin. Ja jotenkin se tuntuu vaan semmoselta vähän niin kun, en halua nyt kuulostaa julmalta, mutta ei inhimilliseltä sillee näin.”

Ilse Julkunen ja Matti Heikkilä (2003) nostivat esille asiakasosallisuuden hyödyntämisessä palvelujen kehittämisen esteeksi työntekijöiden ja asiakkaiden käyttämän kielen erot.

Asiakaskokemuksista käy ilmi, että palvelun laatu muodostaa merkittävän haasteen sosiaalihuollon työntekijöille. Asiakastilanteissa vuorovaikutus työntekijän kanssa merkitsee asiakkaille osoitusta sosiaalipalvelujen toimivuudesta ja laa-

dusta. Työntekijät taiteilevat vuorovaikutustilanteissa ammatillisuuden ja jokapäiväisen rennon kohtaamisen välillä.

## Tiedotus

Palveluista tiedottaminen nousi odotetusti yhdeksi sosiaalipalvelujen laatua heikentäväksi tekijäksi (myös Kaskisaari ym. 2010; Reponen 2010). Sen rooli ei korostunut kuitenkaan samalla tavalla kuin keskisuomalaisille tehdyssä kuntalaiskyselyssä, joka käsitteli niin ikään sosiaalipalveluiden laatua ja saatavuutta. (Kaskisaari ym. 2010). Asiakkaat kokevat, että palveluista ei tiedoteta riittävästi, tietoa pimitetään tai että asiakkaille ei kerrota heidän oikeuksistaan. Leena Luhtasela (2009, 81) pitää tietämistä, tiedon saamista ja ymmärtämistä merkittävänä tekijöinä osallisuuden toteutumisessa. Aineistositaatti kuvaa hyvin ristiriitaa asiakaskokemuksen ja koetun palvelun tarkoituksen välillä:

”Sehän pitäis olla toisten päin. Sieltähän pitäisi tulla jelpiä.”

Tiedottamiseen liittyi myös kokemuksia hyvästä asiakaspalvelusta ja tiedon jakamisesta. Erityisesti haastateltavat kertoivat hyvistä kokemuksistaan, kun työntekijä oli kertonut palveluista pyytämättä.

## Työntekijöiden vaihtuvuus ja koetut osaamisvajeet

Sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen järjestämistä kunta- ja palvelurakennemuutostuksissa kartoittavan kyselyn mukaan palvelujen kehittämistä haittaavat erityisesti rekrytointivaikeudet sosiaali- ja terveysalalla. Kaikkein hankalimmaksi kunnat koki- vat pätevien lääkäreiden ja sosiaalityöntekijöiden rekrytoinnin. (Kokko ym. 2009)

Kysyimme haastateltavilta, onko työntekijöiden vaihtuvuus vaikuttanut sosiaalipalvelujen laatuun. Pääsääntöisesti näin ei haastateltavien perusteella ollut. Eräs haastateltava kuitenkin kuvasi kokemustaan uusien työntekijöiden osaamisvajeesta:

”Että onhan siellä nyt niitä uusia ihmisiä, tullu semmonen. Mitäköhän siitä on, kuukauden verran kun sieltä lähti [...] noita vanhoja työntekijöitä pois sieltä. Nyt sinne tuli uusia, niin ei ne ossaa tehdä yhtään mitään, ne vaan kahtoo ja ihmettelee siellä konneen ääressä. Mä oon siellä käynyt, viimeks viime kuun alussa kävin siellä, että mulle pitäis tehdä tuo toimeentulotukipäätös ja noi palkat pitäis saada pikku hiljaa maksuun, niin ei me osata niitä tehdä, että [työntekijän nimi] tekkee sitten, kun se tulee. Siellä niin kun kolme akkaa istuu, mä että eikö täällä oikeesti niin kun. Se on ihan sama, mä lähin pois sieltä.”



## Työvoiman palvelukeskus

Niillä paikkakunnilla, missä toimii työvoiman palvelukeskus (TYP), asiakkaat ohjautuvat kuntouttavaan työtoimintaan tyypillisesti TYP:n kautta. Haastateltavat nostivat voimakkaasti esille TYP:in palvelun verrattuna sosiaalitoimistoon tai työvoimahallinnon palveluihin. Tämän vuoksi käsittelen TYP:in palveluja erikseen.

Arvioita ja kokemuksia TYP:in toiminnasta voi lukea esimerkkinä hyvästä palvelusta, sillä työvoiman palvelukeskuksen palveluita arvioitiin yksinomaan positiivisesti. Asiakkaat nostivat esiin mm. ilmapiirin, aidon kohtaaminen, asioiden etenemisen, oman työntekijän ja tapaamiset riittävän usein. Lisäksi mainittiin se, että samassa toimistossa on mahdollista hoitaa monia eri asioita (ns. yhden luukun periaate), autetaan aikojen jne. varaamisessa, ei leimata tai arvostella elämänhistorian tai vapaa-ajan toiminnan vuoksi. Lisäksi koettiin, että TYP:ssä asiakkaat saavat paremmin tietoa oman asiansa käsittelystä. Palvelukokemuksia kuvattiin mm. seuraavasti: ”TYP ottaa ihmisen ihmisenä” ja ”siellä on luottamus asiakkaaseen aika suuri”. Edelleen asiakkaat kuvasivat, että he pystyvät kertomaan henkilökohtaisesta tilanteestaan avoimemmin TYP:in työntekijöille, ja että asiat hoituvat.

Seuraava keskustelukuvaus kuvaa asiakaskokemusta TYP:in ja sosiaalitoimiston välillä:

H: Onko niillä siellä enemmän aikaa asiakkaalle.

A: Siellä ei välttämättä ole enempää aikaa, mutta ne ottaa ihmisen ihmisenä. Eikä tee sitä niin koneellisesti.

D: Siellä käytetään se aika hyödyksi.

A: Niin ja kun siellä on paljon vapaampi ja rennompikin meininki, niin asiat tulee monesti hoidettuakin nopeasti. Kun sosiaalitoimistossa on se sama aika, niin ensin 5 minuuttia ollaan hiljaa. Ja sitten on kyllä tai ei vastauksena. Hyvin erilaista on sossussa ja TYP:ssä.

## Kokemukset sosiaalipalvelujen saatavuudesta

Toinen tässä raportissa käsiteltävä tekijä sosiaalipalveluista on sosiaalipalvelujen saatavuus. Keskeinen tutkimuskysymys sosiaalipalvelujen saatavuuden osalta ovat: *millaisia kokemuksia asiakkailla on sosiaalipalvelujen saatavuudesta? Millaisia palveluaukkoja voidaan tunnistaa asiakasfoorumien asiakkaiden kokemuksista? Liittykö maaseudun haja-asutusalueisiin erityisiä sosiaalipalvelujen saatavuuteen liittyviä kysymyksiä?*

Haastateltavat kuvasivat palvelujen saatavuuteen liittyviä ongelmia. Saatavuudessa oli aukkoja mm. toimipisteiden lakkauttamisesta, ajanvarausjärjestelmän puutteista ja työntekijöiden tavoitettavuudesta johtuen. Lisäksi palvelujen saatavuutta pohdittiin maantieteellisen etäisyyden näkökulmasta. Kysyimme erityisesti myös kokemuksia sähköisistä palveluista ja nostan esille maaseutuun liittyviä erityiskysymyksiä. Lopuksi esittelen asiakkaiden tunnistamia palveluaukkoja.

Keskustelimme haastateltavien kanssa kunnan sosiaalipalveluista ja niissä tapahtuneista muutoksista. Olimme kiinnostuneita erityisesti kuntaliitoskunnista sekä myös niistä kunnista, joissa oli tapahtunut muita rakenteellisia muutoksia. Vaikka asiakaskokemukset esimerkiksi kuntaliitoskunnista eivät radikaalisti tuoneet esille rakenteellisia muutoksia, oli palvelurakenteessa tapahtunut sellaisia uudistuksia, jotka heikensivät palvelujen saatavuutta. Toimipaikkoja esimerkiksi oli lakkautettu, mutta lakkautusten syytä on mahdoton arvioida. Taustalla voi olla yhtälailla kuntaliitos tai muu muutos, esimerkiksi kuntatalouden aiempaa huonompi tilanne. Alueellisen toimipaikan lakkauttaminen joka tapauksessa huononsi asiakkaiden kokemuksia palvelun saatavuudesta. Samalla asiakkaat ihmettelivät muun muassa sitä, että:

”Niin on nurinkurista, että kaikki köyhät joutuu nyt matkustamaan keskusta ja tuomaan niitä kuponkeja tänne [kaupungin keskusta/MT].”

Palvelujen saatavuuden osalta keskeiseksi ongelmaksi nousi ajanvarausjärjestelmän ongelmat tai sen puuttuminen. Vaikka palvelut toimivat, voivat ongelmat palvelujen saatavuudessa johtaa asiakaskokemusten mukaan jopa siihen, että kuntalaiset jättävät asioita hoitamatta. Asioiden hoitamatta jättäminen voi johtaa aiempaa hankalampien ja monimutkaisempien ongelmien syntymiseen. Aineistoesimerkki havainnollistaa tätä:

”[...] palvelut suurin piirtein pella [...] Se on se kaikista pirullisin se aika-juttu suoraan sanottuna. Sitten kun sitä tarvis välttämättä nähdä, niin silloin sinne ei pääse ja sitten tylsistyy, että ei menekään.”

Yhtäältä ajanvaraukseen liittyvät vaikeudet liittyivät asiakaskokemuksissa siihen, että puhelinaikana voi ”hyvällä tuurilla” päästä läpi, toisaalla oli se, että ajanvarausjärjestelmää ei ollut lainkaan käytettävissä. Puhelinajanvarauksen puuttuminen merkitsee sitä, että työntekijän saavutettavuus ja samalla palvelun saatavuus on heikkoa ja satunnaista. Asiakaskokemuksissa nostettiin esille myös pienituloisten asiakkaiden kokemus epäkohta puhelinkustannuksissa ja lomakkeiden postituskustannuksissa. ”Voi jessus ja kun se puhelin raksuttaa hintaa koko ajan.”

## Sähköiset palvelut

Yksi kansallisen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelman (Sosiaali- ja terveydenhuollon... 2008, 46) tavoitteista on laajentaa kansalaisten mahdollisuuksia sähköiseen asiointiin. KASTE-ohjelmassa todetaan, että monet asiakkaat kaipaavat mahdollisuutta sähköiseen asiointiin, ja ajanvaraukseen Internetissä. Myös lomakkeiden haku- ja lähettämismahdollisuuksia tarvitaan. Edelleen ohjelma kuitenkin toteaa, että ”sosiaali- ja terveyspalvelut perustuvat aina ihmisten väliseen vuorovaik-

kutukseen ja jatkossakin lähipalvelut ovat avainasemassa” (mt. 46). Sähköisen asiainnin lisääminen on siten selkeä kansallinen tavoite. Keskustelimme sähköisen palvelusta asiakasfoorumeihin osallistuneiden kanssa.

Sähköisiin palveluihin suhtauduttiin odotetusti kaksijakoisesti. Yhtäältä sähköiset palvelut koetaan positiivisiksi. Paperisodasta irtautuminen, lomakkeiden täyttämisen irrallisuus ajasta ja paikasta, sekä palvelun luotettavuus koettiin hyvänä asiana. Eräs haastateltava kertoi näin:

”Se on oikeestaan hyvä, että ne on siirtynyt sinne nettiin, niitä pystyy milloin vaan käyttämään mistä vaan kun vaan osaa käyttää nettiä. Että kyl se niinkun nopeuttaa kun ne pystyy kaikki varsinkin Kela asiat hoitamaan netissä.”

Toisaalta sähköinen asiointi mietitytti ja sitä kohtaan esiintyi myös ennakkoluuloja ”Sitä ei ikinä tiedä. Tulee vielä joku virus tai tämmöinen. Ja sit jääkin rahat saamatta”. Jotkut painottivat henkilökohtaisen palvelun ensisijaisuutta sähköiseen asiointiin verrattuna: ongelmatilanteissa saa heti henkilökohtaista neuvoa ja ohjausta lomakkeen täyttämässä tai muussa palveluun liittyvässä asiassa. Erityisesti maaseutuympäristössä tuli esille sähköisen asiainnin mahdottomuus, kun tietokonetta ja Internet-yhteyttä ei ole. Vaikka kunnan kirjastossa taikka muussa yleisessä paikassa olisi tietokone, liittyy sen hyödyntämiseen hankaluuksia. Sähköistä asiointia vaikeuttaa ja hidastaa mm. ajanvaraus tietokoneelle. Asiointi hoidetaan mieluummin henkilökohtaisesti toimistossa, sillä tietokoneen ajanvaraus ja huonot tietotekniset taidot saattavat johtaa ongelmiin asiointissa.

### **Etäisyydet ja maaseudun erityiskysymykset**

Paradoksaalista kyllä, mutta kaupungeissa asuvat kokivat etäisyydet suuremmaksi ongelmaksi kuin maaseudun haja-asutusalueilla asuvat. Sama havaittiin myös ParasSos-kuntalaiskyselyssä (Kaskisaari ym. 2010), ja näyttääkin siltä, että maaseudulla siedetään pitkiä etäisyyksiä paremmin kuin kaupungeissa. Kaupungeissa asuvat ovat tottuneet palvelujen läheisyyteen, kun maalla puolestaan on tavallista matkustaa pitkiäkin etäisyyksiä palveluiden perässä.

Samanaikaisesti maaseudulla kuitenkin koettiin todellisia ongelmia kulkuyhteyksissä ja palvelujen saavutettavuudessa. Haastateltava kuvasi kulkemiseen ja etäisyyksiin liittyviä ongelmia seuraavasti:

”Mutta mitenkä sä tuolta korvesta kuule lähet. Polkupyörällä jäävyt pysyyn kuin torakka. Ja ei oo naapureita semmosia, jolla on autoo. Linja-autot ei kulje sitäkää vähhää, taksilla ei kannata, milläs sitten.”

Maaseudulla nostettiin esille etäisyyksiin liittyen hankalat kulkuyhteydet ja tuen tarve (esim. tukihenkilön tarve) asioiden hoitamisessa toisella paikkakunnalla. Joukkoliikennetytydet ovat korvaamattomia, vaikka niiden toimivuus on monilla etäisimmillä kylillä nykyisin varsin kyseenalaista. Seuraavat haastattelukatkelma osoittaa miten joukkoliikenteen ja palvelujen yhteensovittamiseen liittyy omat haasteensa:

A: Ja onhan se joukkoliikenne.

B:Niin, tuleeahan sinne.

A:Se on kerran viikossa vaan.

B:Niin. Ja se on taas siitä, että saako siksi tuota aikaa.

A:Niin, että se on se aina.

B:Jos ei tuonne käy tuonne sosiaalitoimiston puolelle aika, niin se on melkein turha.

A:Se on turha, joo.

Toinen aineistoesimerkki havainnollistaa edelleen riippuvuutta julkisesta liikenteestä:

H: Onko se sitten, kun näiltä syrjäkyliltä tulee, niin onko nää liikennetytydet minkälaisia? Että kulkeeko niitä mitenkä?

B:Koululaislinja-auto kulkee ainoastaan. Että siinä mä kulen sitten.

H:Kulkeeko se monta kertaa päivässä?

B:Aamulla ja sitten illalla.

## Palveluaukot

Kartoitimme haastatteluissa, keskusteluissa ja lomakkeella kokemuksia palveluista, joita pitäisi olla saatavilla, mutta joita ei ole. Tällaisia palveluaukkoja koettiin suhteellisen vähän.

Ongelmia palvelujen saatavuudessa koettiin muun muassa tilanteessa, jossa toimeentulotuki myönnettiin toistuvasti paperilomakkeella. Asiakas koki, että hän ei saa aikaa sosiaalityöntekijälle. Se, että asiakas ei tapaa työntekijää, tekee sosiaalityimesta ja työvoimahallinnosta persoonattoman, vaikka työntekijällä on samaan aikaan valta vaikuttaa asiakkaan elämään.

Kyselyssä kartoitettiin myös asiakasfoorumeihin osallistuneiden kokemia ns. palveluaukkoja (ks. esim. Leinonen 2008). Palveluaukko voi syntyä, jos palvelua ei ole tarjolla siellä, missä sille olisi tarvetta. Anu Leinosen (2008, 22–23) mukaan palveluaukko on perusluonteeltaan suhteellinen, se voidaan määritellä eri toimijoiden toimesta eri tavalla. Tässä palveluaukkoja paikannettiin asiakaskokemusten pohjalta. Kysymykseen vastasi vain ani harva vastaajista (5 vastaajaa). Vastausten perusteella voi kuitenkin tunnistaa kolme palveluaukkoa.

Ensinnäkin tuli esille mielenterveyspalvelujen riittämättömyys. Erityisesti mainittiin mielenterveyden avohoitopalvelut. Toiseksi nostettiin esille perheiden kotipalvelu yksinhuoltajille. Lapsiperheiden kotipalvelun tarve tunnistettiin palve-

luaukoksi myös ParasSos-kuntalaiskyselyssä (ks. Kaskisaari ym. 2010). Niin ikään ParasSos-tutkimusohjelman työntekijähaastatteluissa korostettiin sitä, että lapsiperheiden kotipalvelussa on selkeä palveluaukko.

Kolmantena palveluaukkona mainittiin työterveyspalvelujen puuttuminen kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien työntekijöiden eriarvoinen asema muihin työntekijöihin verrattuna tuotiin muutoinkin esille pienryhmähaastatteluissa. Kuntouttavan työtoiminnan suhteuttaminen normaaliin työsuhteeseen osoittaa, että monille osallistujista kyseessä on työ, ei niinkään sosiaalipalvelu, vaikka työstä ei makseta normaalityösuhteeseen kuuluvaa korvausta. Kun kuntouttavan työtoiminnan reunaehdot ja sääntöjä verrataan normaalityösuhteeseen, ne näyttävät väistämättä epäoikeudenmukaisilta.

## 6 KOKEMUKSET KUNTOUTTAVASTA TYÖTOIMINNASTA

Tässä kappaleessa esittelen kuntouttavan työtoiminnan käytäntöjä ja asiakaskokemuksia. Raportoin sekä lomakkeella saatuja tietoja että pienryhmähaastatteluja. Ensiksi kysyn, *millainen kuntouttavan työtoiminnan kokonaisuus on*. Tarkastelen erityisesti ohjautumista kuntouttavaan työtoimintaan, tehtäviä, ohjausta kuntouttavassa työtoiminnassa sekä kuntouttavan työtoiminnan tavoitteita. Toiseksi tarkastelen, *millaisia vaikutuksia kuntouttavalla työtoiminnalla on asiakkaille* (vrt. Luhtasela 2009). Kolmanneksi pohdin *kokevatko asiakkaat kuntouttavan työtoiminnan parantavan mahdollisuuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille* ja käsittelemän odotuksia tulevasta.

### Kuntouttava työtoiminnan käytännöt ja kokemukset

Kuntouttavan työtoiminnan käytännöt vaihtelevat kunnittain ja toiminnan tarkoituksena on, että työtehtävät räätälöidään asiakaskohtaisesti siten että ne tukevat yksilöllistä toimintakykyä ja osaamista (Laki 189/2001). Kuntouttava työtoiminta perustuu yksilöllisyyden periaatteelle, mutta käytännössä sen järjestäminen vaihtelee paikallisesti kunnan palvelujärjestelmän kokonaisuudesta, ja palvelujen tuottamistavoista riippuen. Kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä sovitaan yhteistyössä asiakkaan ja sosiaali- ja työvoimahallinnon työntekijöiden kanssa.

Kysyimme lomakkeessa ja pienryhmähaastatteluissa ohjautumisesta kuntouttavaan työtoimintaan, aktivointisuunnitelman tekemisestä, aktivointisuunnitelmaan tutustumisesta sekä kuntouttavan työtoiminnan yksilökohtaisista tavoitteista. Kartoitimme taustatietoja kuntouttavan työtoiminnan paikasta ja työn kestosta sekä työtehtävistä. Keskustelimme erityisesti ohjauksesta kuntouttavassa työtoiminnassa, kuntouttavan työtoiminnan hyvistä ja huonoista puolista sekä merkityksestä asiakkaille.

### Ohjautuminen ja aktivointisuunnitelma

Asiakasfoorumeihin osallistuneet ihmiset olivat kahta poikkeusta lukuun ottamatta parhaillaan kuntouttavassa työtoiminnassa. Myös ne, jotka parhaillaan eivät olleet kuntouttavassa työtoiminnassa, olivat osallistuneet siihen hieman aiemmin. Huomattavan suuri osa (40 %, 19 vastaajaa) asiakasfoorumeihin osallistuneista oli ollut mukana myös kuntouttavassa työtoiminnassa.

Ohjautuminen kuntouttavaan työtoimintaan tapahtui tyypillisesti työvoiman palvelukeskuksesta (TYP: 47 %) tai työ- ja elinkeinotoimistosta (23 %). Kolme vastaajaa oli ohjautunut kuntouttavaan työtoimintaan sosiaalitoimistosta ja viisi vastaajista ilmoitti ohjautuneensa muualta, esimerkiksi harjoittelupaikasta tai kolmannen sektorin toimijan kautta. Osallistuneet kuvaavat ohjautumista kuntouttavaan työtoimintaan vaihtoehtona koulutukselle, mutta myös pakkona tietynpituisen työttömyysjakson täytyttyä. Lisäksi jotkut kertoivat hakeutuneensa kuntouttavaan työtoimintaan omatoimisesti.

Kuntouttavan työtoiminnan vuoden 2010 alusta voimaan tullut lakiuudistus laajensi kuntouttavan työtoiminnan velvoittavuutta. Velvoittavuus oli realisoitunut joillekin käytännössä. Aineistoesimerkki havainnollistaa asiakaskokemusta pakosta osallistua kuntouttavaan työtoimintaan:

”Ainakin mulle sanottiin sosiaalilautakunnasta, että sinä menet sinne että sinä et jää kotia lonkkaa vetämään, että sinä menet sinne. Eikä multa kysytty että mihinkä sinä menisit, se oli suoraan että meet sinne”.

ASKEL-hankkeen puitteissa toteutetuissa asiakasraadeissa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat muotoilivat teesejä kuntouttavan työtoiminnan kehittämiseksi (ks. Oksman 2010). Yksi teeseistä on, että kuntouttavan työtoiminnan resurssit tulisi kohdentaa ensisijaisesti halukkaille. Tämä poistaisi velvoittavuuden ja mahdollistaisi niukkojen resurssien kohdentamisen paremmin.

Aktivointisuunnitelma tulisi tehdä kaikille kuntouttavaan työtoimintaan osallistuville. Kymmenesosa (6 vastaajaa) asiakasfoorumeihin osallistuneista kuitenkin kertoi, että heille ei ole tehty, tai he eivät tiedä, onko heille tehty aktivointisuunnitelmaa. Aktivointisuunnitelman sisältöön oli osallistujista tutustunut 77 %, eli 36 vastaajaa. Kolmelle vastaajista suunnitelman sisältö oli täysin tuntematon, ja viisi vastaajaa ei muistanut, onko heillä aktivointisuunnitelmaa.

Asiakaskokemukset aktivointisuunnitelman suhteen saattavat olla turhauttavia, jos näköpiirissä ei ole todellisia mahdollisuuksia koulutukseen tai työllistymiseen palkkatukityöhön tai avoimille työmarkkinoille (myös Kotiranta 2008). Tuija Kotiranta (2008, 15) on kuvannut tilannetta aktivoinnin paradoksina: työmarkkinoille pyritään tilanteessa, jossa työtä ei ole kaikille. Asiakasfoorumeihin osallistuneista valtaosa (noin 90 %) oli alle 55-vuotiaita, mutta silti monet pitivät itseään liian vanhoina työllistymään tai varsinkaan osallistumaan koulutukseen. Osallistumista työvoimahallinnon kursseille pidettiin niin ikään turhana, sillä todennäköisyys työllistyä omalla asuinkunnalla on pieni.

Julkisuudessa on ahkerasti keskusteltu työurien pidentämisestä. Osallistuneiden kannalta keskustelu istuu huonosti yhteen todellisuuden kanssa. Pitkittyneestä työttömyydestä kärsineet kertoivat, että eläkeikää tulisi paremminkin laskea kuin nostaa (ks. keskustelua myös Kotiranta 2008, 16). Tätä toivoi esimerkiksi yksi osallistujista, noin kymmenen vuotta ennen virallista eläkeikää: ”miehellään lähtis [eläke-

keelle], kun täällä on niin paljon noita nuoriakin. Että ne on tuolla maleksii, että ne on ihan onnettomia sitten.”

Ankaran rakenteellisen työttömyyden paikkakunnalla pitkään työttömänä oleiden asiakkaiden sitoutuminen ja motivointi aktivointisuunnitelmaan on työlästä, kun asiakkaat eivät koe todellisia työllistymismahdollisuuksia. Aineistoesimerkki havainnollistaa kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan turhautumista:

H: Miten todennäköisen pidätte, että tämän kuntouttavan kautta pääsee palkkatöihin?

A: On se askel, mutta se voi jämähtää seinään suoraan sit sen jälkeen.

H: Sen takiako, että ei ole töitä tarjolla vai?

B: Niin eihän siinä muita vaihtoehtoja ole. Jos töitä ei ole, niin niitä ei ole. Ei siinä silloin kuntouttavat auta yhtään.

Toisille aktivointisuunnitelma ja tulevaisuuden suunnitelmat värittyvät positiivisena mahdollisuutena, mutta keskusteluista välittyi myös epätoivo ja turhautuminen kuntouttavaa työtoimintaa kohtaan. Myös kuntouttavan työtoiminnan määräaikaisuus koettiin ahdistavana. Eräs haastateltava kuvasi tilannetta näin:

”...mutta kyllä minun kohdalla menee aktivoinnit pahasti pusikkoon, jos se tähän kolmeen kuukauteen loppuu”.

### Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet määritellään yhteistyössä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Tavoitteet voivat vaihdella päivärytmin vakiinnuttamisesta, työelämään siirtymisen valmisteluun tai esimerkiksi mielekkään sisällön tuomisesta arkeen. Selvitimme kuntouttavan työtoiminnan henkilökohtaisia tavoitteita erityisesti kyselylomakkeessa. Lomakkeessa tukeuduimme Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen toteuttamaan ASKEL-hankkeen lomakkeen jaotteluun kuntouttavan työtoiminnan tavoitteista.

Tavoitteina olivat: työelämään siirtymisen valmistelu ja työelämään totuttelu, ammattitaidon ja/tai osaamisen kartuttaminen, työkyvyn arvioiminen, päivärytmin vakiinnuttaminen, mielekkään sisällön tuominen arkeen, mielenterveyden parantaminen ja ylläpitäminen, terveydentilan kohentuminen tai taloudellisen tilanteen kohentaminen. On huomattava, että terveydentilan kohentuminen ja mielenterveyden parantaminen tai ylläpitäminen, voivat sisältää keskenään samankaltaisia asioita.

Kartoitimme erityisesti asiakkaiden käsityksiä kuntouttavan työtoiminnan tavoitteista. Ne saattavat olla eri- tai samanlaisia virallisten tavoitteiden kanssa. Olisi ollut mielenkiintoista verrata asiakkaiden meille kertomia tavoitteita akti-



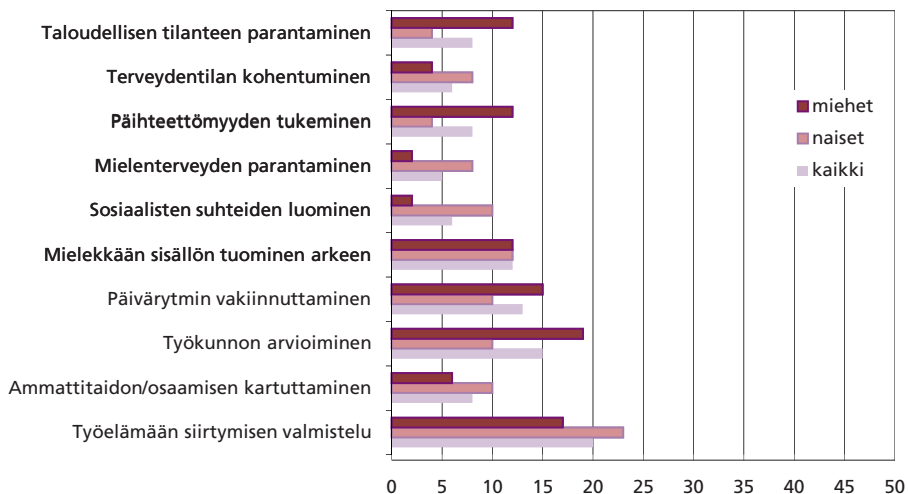
vointisuunnitelmaan kirjattuihin virallisiin tavoitteisiin, mutta tähän emme asiakasfoorumiprosessin yhteydessä pystyneet.

Osallistujia pyydettiin ilmoittamaan kolme heille henkilökohtaisesti tärkeintä tavoitetta tärkeysjärjestyksessä. Käytännössä monet vastaajista eivät asettaneet tavoitteita tärkeysjärjestykseen. Nämä koodattiin tallennusvaiheessa siinä järjestyksessä kuin ne olivat lomakkeella. Siten tavoitteiden tärkeysjärjestyksestä ei ole luotettavaa kuvaa.

Kaikkiaan tavoitteita mainittiin 101 kappaletta (kuvio 4). Eniten mainintoja sai työelämään siirtymisen valmistelu ja työelämään totuttelu. Seuraavaksi eniten mainintoja saivat työkunnon arvioiminen, päivärytmin vakiinnuttaminen ja mielekkään sisällön tuominen arkeen. Vähiten mainintoja saivat sosiaalisten suhteiden luominen ja mielenterveyden parantaminen tai ylläpitäminen, vaikka ne myöhemmin nousivatkin keskeisiksi tekijöiksi kuntouttavan työtoiminnan merkityksistä keskusteltaessa.

Tarkastelin kuntouttavan työtoiminnan tavoitteita myös sukupuolen perusteella. Naisilla oli hieman miehiä useammin tavoitteena sosiaalisten suhteiden luominen, työelämään totuttelemisen, mielenterveyden kohentaminen ja ammattitaidon kartuttaminen. Miehillä keskeisiä tavoitteita olivat vastaavasti päihitteettömyyden tukeminen, taloudellisen tilanteen parantaminen, päivärytmin vakiinnuttaminen ja työkunnon arvioiminen.

Aineisto ei ole tilastollisesti edustava otos kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvista Keski-Suomessa, eikä se siten mahdollista tilastollisesti yleistettävissä olevia havaintoja. Tämän aineiston perusteella voidaan päätellä, että naisten ja miesten kuvaamat tavoitteet eroavat jossain määrin toisistaan. Naisilla tavoitteet liittyvät



KUVIO 4. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet, % kaikista maininnoista (n = 101) ja sukupuolen mukaan

useammin työelämään siirtymisen valmisteluun, sosiaalisiin suhteisiin, terveyden-tilan parantamiseen ja mielenterveyteen. Miehet kertoivat puolestaan vain harvoin tavoitteiden liittyvän sosiaalisten suhteiden luomiseen. Heille tärkeämpää on esimerkiksi taloudellisen tilanteen parantaminen. Pienryhmäkeskusteluissa keskusteltiin paljon taloudellisen korvauksen riittämättömyydestä ja jopa merkityksettömyydestä oman tai perheen taloudellisen tilanteen kannalta.

Hieman yllättäen kysymyslomakkeen kysymys kuntouttavan työtoiminnan tavoitteista ei herättänyt keskustelua asiakasfoorumitilanteissa. Voidaan ajatella, että kyselylomakkeeseen vastaaminen ei tältä osin ollut vastaajille erityisen vaikeaa. Lomakkeessa käytetyt käsitteet olivat vastaajille tuttuja, tai ainakaan he eivät pyytäneet selventämään, mitä tarkoitamme ko. käsitteillä.

## Toimiala, työtehtävät ja työn määrä

Kuntouttavan työtoiminta on tarkoitus räätälöidä henkilökohtaisesti asiakkaiden tarpeiden ja tilanteen mukaan. Käytännössä kunnilla ei kuitenkaan ole mahdollisuutta järjestää kuntouttavaa työtoimintaa kuin tietyillä toimialoilla ja -pisteissä. Pienryhmähaastatteluissa kuulumme, että kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet saattoivat liittyä esimerkiksi osaamisen kehittämiseen, mutta käytännössä tavoitteen mukaisia soveltuvia työtehtäviä ei ollut tarjolla. Kokonaisuudessaan kuntouttavan työtoiminnan toimiala ja tehtävät määräytyivät pikemminkin tarjonnan kuin tarpeen mukaan, vaikka joillain paikkakunnilla oli myös valinnanmahdollisuuksia.

Vastaajat jakautuivat tasaisesti eri sektoreille: reilu kolmannes (34 %) osallistujista työskenteli kaupungin tai kunnan työtehtävissä, 32 % järjestössä ja muualla, esimerkiksi valtiolla, työskenteli vastaajista 23 %. Kuntouttavaa työtoimintaa ei ole mahdollista järjestää yksityisellä sektorilla.

Kartoitimme työtehtäviä sekä lomakkeessa että pienryhmähaastatteluissa. Työtehtävät vaihtelivat suuresti. Eniten mainintoja saivat käsityöt ja ”talonmiehen työt” sekä avustavat toimistotehtävät ja avustava hoivatyö lasten tai vanhusten parissa. Lisäksi työtehtävät saattoivat liittyä kodinkoneiden purkamiseen, urheilukenttien ylläpitoon tai kuljetustehtäviin. Kaikkiaan työtehtävät ovat ns. matalan tuottavuuden työpaikkoja. Joillakin kuntouttava työtoiminta sisältää mekaanisia, teollisia tehtäviä. Toisilla tehtävät vaativat vuorovaikutustaitoja ja sosiaalista kanssakäymistä asiakkaiden kanssa.

Tehtävät näyttävät kasaantuvan avustaviin tehtäviin tai perinteisiin käsityöammatteihin (ks. keskustelua myös Kotiranta 2008, 155). Voisi kysyä, miksi tarjolla ei ole enemmän tehtäviä, jotka vastaisivat paremmin ja monipuolisemmin avointen työmarkkinoiden osaamisvaatimuksiin. Toisaalta käsityöt ja suorittavat tehtävät voivat myös olla terapeuttisia, joten niiden merkitystä ei voida arvioida ainoastaan työmarkkina-arvon kannalta.

Saman voi muotoilla myös seuraavasti: onko kuntouttava työtoiminta oikea paikka kaikille siihen osallistuville, vai tulisiko osaamisen kehittäminen toteuttaa jonkin muun työllisyyspoliittisen toimenpiteen piirissä? Yksi osallistuja muotoili tämän epäkohdan selkeästi kehittämisehdotukseksi:

”Ehkä jos olis tarkoitus päivittää omaa osaamista niin vois olla teoriapuoilta. Kuitenkin metallialalla siinä mennään ihan vuosittain eteenpäin. Esimerkiksi enhän mä osaa tietokonetta käyttää yhtään. Viimeksikin kun oli oikeissa töissä, niin piti aina joltain kaverilta pyytää, kun en osannut konetta käyttää.”

Työtehtävien osalta vain harva osallistujista kertoi olevansa erityisen tyytyväinen tehtäviinsä, vaikka heitäkin oli. Tyytyväisyys työtehtäviin liittyi siihen, että tehtävät liittyivät osaamisen kartuttamiseen tai ammattitaidon ylläpitämiseen. Toisaalta oman ammattitaidon hyödyntäminen ja työn tekeminen palkkatyösuhteessa olevien rinnalla koettiin epäoikeudenmukaisena. Niin ikään esimerkiksi hoiva-tehtävät koettiin motivoiviksi, sillä työtä tehdään vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, samoin kuin tehtävät, joissa valmistetaan tuotteita myyntiin (ns. oikeat työt). Vain muutamaa osallistujaa lukuun ottamatta kuntouttavassa työtoiminnassa olevilla oli aiempaa työkokemusta, usein vuosikymmenten ajalta ja ammattitaitoa vaativista tehtävistä. Ei ole yllättävää, että avustavat tehtävät tai tehtävät, joiden tekemiselle ei koettu todellista tarvetta, koettiin turhauttaviksi. Osallistuja kertoo näin:

”Joo se on ihan niin kun ihmisen orjuuttamista, että pakotetaan johonkin ilman palkkaa. Kun meidänkin hommassa se on roskien siirtämistä paikasta toiseen.”

Selkeä ongelma kuntouttavassa työtoiminnassa on töiden riittämättömyys ja niiden kokeminen turhiksi. Monet haastateltavista kertoivat, että työtehtäviä ei ole riittävästi, tehtävät ovat ”paikallaan polkemista” tai ”sellasta ihmettelyä”. Töiden riittämättömyys ja tehtävien kokeminen turhana ovat asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna selkeä ongelma. Työpaikalla istuminen ei motivoi osallistujia, eikä sitä koeta mielekkäänä. Työtehtävien riittämättömyys on ongelmana muissakin kuin asiakasfoorumikunnissa. Sama on havaittu myös pääkaupunkiseudulla kuntouttavan työtoiminnan ongelmaksi (ks. Reponen 2010, 56).

Joillekin ongelma oli, että tehtävät eivät sopineet aktivointisuunnitelman tavoitteisiin: osaamista kehittäviä tehtäviä ei ole tarjolla. Kun osaamista kehittäviä tehtäviä tai ylipäänsä töitä ei ole riittävästi, kuntouttavan työtoiminnan suorittamisesta tulee pakko, eikä istumista ja ajan kuluttamista koeta omaa osaamista tai työkykyä parantavana.

”XX [toimipaikan nimi] se oli sitä, että jos teit jotain hommaa niin heiti joku tuli taputtelemaan selkään, että ei tehdä nyt tätä, muuten loppuu hommat kokonaan. Että tehdään myöhemmin tämä ja juodaan vaikka kahvia.”

Kuntouttava työtoimintaa toteutetaan vähintään neljä tuntia päivässä, yhdestä viiteen päivää viikossa (Laki 189/2001). Yleisimmin kuntouttavassa työtoiminnassa työskenneltiin neljä tuntia päivässä (50 %) ja viisi päivää viikossa (29 %). Kuusi tuntia päivässä työskenteli 17 % (8) vastaajista. Kaksi vastaajaa ilmoitti työskentelevänsä seitsemän tuntia päivässä. Päiviä oli yleisimmin viisi, mutta lähes yhtä usein työskenneltiin kolme päivää (25 %) tai neljä päivää (21 %).

Pienryhmissä keskusteltiin edelleen kuntouttavan työtuntien ja -päivien lukumäärästä. Osallistuneiden kokemusten valossa vaikuttaa siltä, että isommissa kaupungeissa asiakkaat kokevat voineensa itse paremmin vaikuttaa työtuntien ja -päivien määrään. Pienemmillä paikkakunnilla myös työtuntien ja -päivien määrä on enemmän sidottu työn tarjontaan kuin asiakkaan tarpeeseen. Jopa huolestuttavaa on, että osallistujat saattoivat kokea, että heidän jaksamistaan ei ole huomioitu työtunneista ja -päivistä sovittaessa. Nämä on määrätty asiakkaita kuulematta. Jotkut asiakkaista eivät tienneet, että heillä edes tulisi olla vaikutusmahdollisuuksia työtuntien määrään.

Asiakkaan kuulematta jättämisen käytäntö ei tue lain tavoitteita ja tarkoituksia. Toisaalla asiakkaat olivat hyvin tietoisia omasta mahdollisuudestaan vaikuttaa työtunteihin ja päivien lukumäärään heidän kuntoutumista ja tarpeitaan vastaavasti: tarvittaessa työtunteja voi lisätä tai vähentää, myös lyhyellä varoitusajalla. Kokemukset mahdollisuudesta vaikuttaa omaan tilanteeseensa – ja heitä itseään koskevaan sosiaalipalveluun – tuovat rajusti esiin asiakkaiden eriarvoisen tilanteen ja erot palveluntuottajien välillä.

Asiakasfoorumit toimivat myös vertaisohjaustilanteena. Järjestäjinä neuvoimme kuntouttavaan liittyvistä säännöistä ja mahdollisista käytännöistä niitä kysyttäessä tai suoranaisen epäkohdan tullessa ilmi. Emme erityisesti pyrkineet tiedonvälitykseen tai ohjaukseen asiakasfoorumitilanteissa, mutta käytännössä näin tapahtui. Asiakkaat ohjasivat toisiaan mm. siten, että he neuvoivat toisiaan selviytymään palvelujärjestelmässä.

## Ohjaus ja osallisuus työyhteisössä

Ennakkoon olimme kiinnostuneita ohjauksessa kuntouttavassa työtoiminnassa sekä osallisuudesta työyhteisöön. Keskustelimme teemoista pienryhmähaastatteluisissa. Ohjauksesta keskustelimme sekä liittyen kuntouttavan työtoiminnan toimipaikkaan että osana kunnan kuntouttavan työtoiminnan palvelua.

Työpaikkatasolla oletimme ohjauksen saavan merkittävemmän roolin kuntouttavan työtoiminnan käytännöissä. Ohjauksen rooli ja määrä kuitenkin vaihte-

li voimakkaasti eri toimipaikoissa erinomaisesta olemattomaan. Käytännössä ohjauksesta kerrottiin joskus vain yksittäisten työtehtävien suorittamiseen liittyen. Joskus ohjaus toteutui ainoastaan kuntouttavan työtoiminnan alussa perehdytyksenä tehtäviin. Mukana oli myös tapauksia, joissa ohjaus oli tarkoituksenmukaista, ja joissa se tuki esimerkiksi asiakkaan itsetunnon kehittymistä. Joskus perehdytystä ei ollut saatavilla lainkaan, ja tehtävät opittiin muita seuraamalla.

Eräs osallistuja kuvasi positiivisia kokemuksiaan ohjauksen merkityksestä ja tukemisesta näin:

”Ne on niin kun sua varten siellä, että ne neuvoo sitten sillee ihan kädestä pitäen [...] vaikka jos yksinkertaisesti et osaa ruuvata ruuvia suoraan, niin sitä ne neuvoo, että näin se homma hoituu ja sillee on paljon helpompaa tehdä. Että en mä tiä, olisinko mä ees uskaltanu lähteä [...] vaikka olis päässy johonkin sillee lyhyempää päivää tekemään ja muuta, niin en mä tiä olisinko mä uskaltanu lähteä, jos siellä ei välttämättä sitä ymmärrystä löydy aina niin paljon.”

Onnistumisen kokemukset ja itsetunnon kohoaminen ovat tärkeitä kuntouttavassa työtoiminnassa, sillä aiemmat työ- ja koulutushistoria saattoivat olla epäonnistumisten leimaamia. Positiivista palautetta kaivattiin enemmän ja saatua palautetta arvostettiin paljon:

”Mulle se on niin kun uskomaton tunne ton elämän jälkeen, mitä on viettänyt, kun ei oo saanu mitään [kannustusta/MT]. Niin kun kehu on ollu aika vähissä. [...] Nyt kun joku sanoo, että hienoa, tosi hyvin tehty, että hyvä homma. Niin oikeesti sitä on ihan sillee juhuu!”

Keskustelussa kartoitimme edelleen kokevatko kuntouttavassa työtoiminnassa olevat henkilöt olevansa osa, vai jäävätkö he työyhteisön ulkopuolelle. Jos kuntouttava työtoiminta järjestetään erillisenä työpaikkana, esimerkiksi työpajana, jossa ei ole juuri ketään palkkatyösuhteessa, kysymys ei noussut esille. Näissä työpaikoissa kuntouttavassa työtoiminnassa olevat ovat yhtälailla osa työyhteisöä kuin muutkin siellä työskentelevät.

Kysymys osallisuudesta työyhteisössä oli relevantti toimipaikoissa, joissa kuntouttavassa työtoiminnassa oli vain yksi tai muutamia henkilöitä. Tällaisia olivat mm. kunnan vanhain- tai päiväkotit, kotipalvelu tai tekninen toimi. Joissain tapauksissa kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien kokemus ulkopuolisuus työyhteisössä on huomattavaa, ja sitä on pidettävä yhtenä suurimmista asiakasfoorumeissa esiin tulleista epäkohdista.

Osassa työpaikkoja ja yhteisöjä kuntouttavassa työtoiminnassa olevat otettiin yhtälailla mukaan työpaikan kokouksiin ja virkistyspäiviin, mutta toisaalla kuntouttavaan työtoimintaan osallistuva ei saanut olla mukana esimerkiksi kokouksissa. Osallistujan kuvaamana tilanne voi olla tämä:

”Ei ei koskaan, ei koske ne palaverit minua, ei ole koskaan pyydettykään, se on ainut mitä käyt tekemässä sen työs siellä ja mitä teet sitten. Sittenpä hän näkee jos jotain tärkeätä on niin sitten mä käyn ilmoitustaululta lukemassa sitten. En mää muuten ole tietoinen heidän asioistaan.”

Aineistoesimerkki kuvaa surullisesti sitä, että ulkopuolisuus työyhteisöstä toteutuu paitsi virallisesti myös epävirallisesti. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvaa ei pyydetä työyhteisön virallisiin viikkokokouksiin, eikä hänelle tiedoteta työyhteisöä koskevista asioista myöskään epävirallisesti, vaikka hän työskentelee samoissa tiloissa kuin muu työyhteisö. Kuntouttavassa työtoiminnassa oleva henkilö tyytyy lukemaan viralliset tiedotteet työpaikan ilmoitustaululta. Työpaikkaohjauksen puute on silmiinpistävää.

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteiden kannalta olisi ensiarvoisen tärkeää, että toimipaikat sitoutuisivat kuntouttavan asiakkaan perehdyttämiseen ja tavoitteisiin vähintään luomalla mahdollisuuden osallistua työyhteisön toimintaan. Joissakin tilanteissa esimerkiksi salassapitovelvollisuus saattaa estää osallistumasta työyhteisön virallisiin kokouksiin, mutta epävirallista yhteydenpitoa tämän ei pitäisi estää. Ulkopuolisuus työyhteisössä ei palvele kuntouttavan työtoiminnan tavoitteita ja rapauttaa asiakkaan kokemusta normaalikansalaisuudesta.

## Kuntouttavan työtoiminnan vaikutukset

Teemoittelen kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksia hyödyntäen Leena Luhtaselan (2009) lisensiaattityössään esille nostamia havaintoja. Luhtasela (2009) tutki kuntouttavan työtoiminnan merkityksiä erityisesti osallisuuden viitekehyksessä. Havainnot ohjasivat teemahaastattelurunkoa tältä osin ja ne ovat analogisia aiemmalle kuntouttavaa työtoimintaa koskevalle tutkimukselle (Ala-Kauhaluoma ym. 2004). Vaikka teemahaastatteluun orientoiduttiin aiempien tutkimusten havaintojen perusteella, jätettiin tilaa myös aiemmin tunnistamattomille vaikutuksille.

Jäsensin haastatteluissa esiin nostetut kuntouttavan työtoiminnan vaikutukset seitsemään teemaan, jotka ovat: (a) rytmiä elämään, (b) työyhteisö tukee, (c) osaaaminen lisääntyy, (d) mielekäs työ, (e) aktivoituminen, (f) etuudet, (ks. Luhtasela 2009) ja (g) muut vaikutukset. Muita vaikutuksia olivat mm. itsetunnon parantuminen, työkyvyn arvioiminen ja avoimille työmarkkinoille kuntoutuminen. Pienryhmähaastatteluissa lähestyttiin kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksia eri näkökulmista. Pienryhmähaastatteluissa tuli esille, että tärkeimpiä vaikutuksia olivat päivärytmin vakiinnuttaminen ja sosiaalisten suhteiden luominen (tai kuuluminen yhteisöön) sekä mielekkään sisällön tuominen arkeen.

Analyysivaiheessa vaikutusten havaittiin typistyvän edelleen kahteen pääteemaan: (1) arkeen ja yksilön hyvinvointiin liittyviin vaikutuksiin ja (2) työelämään ja koulutukseen liittyviin vaikutuksiin (taulukko 3).

TAULUKKO 3. Kuntouttavan työtoiminnan yksilötason vaikutukset

Vaikutukset arkeen ja yksilön hyvinvointiin (Life first)	Vaikutukset työllistymiseen ja koulutukseen (Work first / human capital)
rytmiä elämään	osaaminen lisääntyy
työyhteisö tukee	työkyvyn arvioiminen
mielekäs työ	kuntoutuu avoimille työmarkkinoille
taloudellisen tilanteen parantuminen (tai huonontuminen)	leimautuminen työmarkkinoilla
itsetunnon parantuminen	
aktivoituminen	

Aineiston analyysin pääluokat näyttävät yhdenmukaisille aiemmin esitettyjen aktivointipolitiikkaa koskevien lähestymistapojen kanssa: työlähtöisen (work first) ja inhimillisen pääoman (human resource) -lähestymistavan sekä ehdotetun elämä ensin (life first) -lähestymistavan kanssa (Ala-Kauhaluoma ym. 2004; Karjalainen 2008).

Kuntouttavan työtoiminnan yksilötason vaikutukset sijoittuvat osaksi arkea ja yksilön hyvinvointiin liittyviä yleisiä vaikutuksia. Yksilötason merkitys heijastuu myös työllistymiseen ja koulutukseen. On selvää, että jako on jossain määrin keinotekoinen ja ideaalityyppinen. Erityisen vaikea on nähdä, mihin kategoriaan kuuluvat aktivoituminen ja itsetunnon parantuminen, joiden voidaan ajatella sijoittuvan yhtäaikaaisesti molempiin pääluokkiin. Taulukko 3 havainnollistaa aineiston analyysivaiheessa tehtyä teemoittelua.

Kuntouttavan työtoiminnan vaikutukset arkeen ja hyvinvointiin tai työllistymiseen ja koulutukseen herättää kysymyksen aktivointipolitiikan, tässä tapauksessa erityisesti kuntouttavan työtoiminnan, toteutumisen edellytyksistä. Jos elämä ensin -tavoite (ks. Karjalainen 2008) hyväksytään kuntouttavan työtoiminnan päämääräksi, voi kysyä, onko se tavoitettava ennen työllistymisen ja inhimillisen pääoman tavoitteen saavuttamista? Asiakkaiden kokemuksia kuunnellessa heräsi väistämättä kysymys, onko kuntouttavalla työtoiminnalla mahdollista saavuttaa työllistymisen tai koulutuksen tavoite, jos arkeen ja elämään liittyvät tekijät eivät vastaa avoimilla työmarkkinoilla tai koulutuksessa tarvittavia taitoja, tietoja ja elämäntilannetta? Tästä seuraisi, että kuntouttavan työtoiminnan tulee tavoitteissaan ensin keskittyä yksilön arkeen ja elämäntilanteeseen, ja että tämän tavoitteen toteuttua voidaan saavuttaa työllistymisen tai koulutukseen liittyvä tavoite (myös Ulves ym. 2010, 68). Kuntouttava työtoiminta tulee räätälöidä vastaamaan yksilöllisiä tarpeita (ks. myös Kallio & Meklin 2008, 51).

Toisaalta vaikutusten liittämisessä kuntouttavan työtoiminnan tavoitteisiin piilee ainakin kaksi huomattavaa vaaraa. Ensinnäkin, kuntouttavan työtoiminnan

vaikutukset vaihtelevat yksilöstä toiseen. Kaikilla osallistujilla ei esimerkiksi ole ongelmia arkipäivän rytmin kanssa ennen kuntouttavaan työtoimintaan osallistumistakaan. Myöskään osaamisen lisääminen ole kaikkien tavoite, eikä se toteutunut kaikkien kohdalla. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvat eivät ole homogeeninen ryhmä, taustalla on monia eri elämäntilanteita, osaamista ja työhistoriaa (myös Kallio & Meklin 2008).

Toinen väistämätön ongelma kuntouttavan työtoiminnan yksilöllisten vaikutusten liittämiseksi toiminnan tavoitteisiin ja lähtökohtiin on se, että ajatusmalli viittaa implisiittisesti työttömyyden syyn yksilöllisyyteen, ja sivuuttaa rakenteellisen työttömyyden mahdollisuuden. Rakenteellista työttömyyttä ei tule yksilöllistää.

Niin ikään voidaan kysyä, eikö työelämä ja koulutusjärjestelmät voisi olla edellytyksiltään joustavampia? Työelämän joustavuutta voitaisiin lisätä entistä enemmän muun muassa mahdollistamalla lyhyemmät työajat. Samalla myös koulutusjärjestelmä voisi suosia oppisopimustyyllisiä koulutusmuotoja aiempaa enemmän.

On mielenkiintoista, että pienryhmäkeskustelut vaihtelivat keskenään riippuen siitä koettiinko kuntouttava työtoiminta positiivisena vai sävyttivätkö keskustelua kielteiset tekijät. Kukin keskustelunvetäjä kirjoitti keskustelun pohjalta tiivistelmän asioista, jotka nousivat esille. Tiivistelmien pohjalta havaitsimme, että samassa foorumissa yksi keskusteluista saattoi olla negatiivinen ja toinen positiivinen sävyiltään. Haastattelujen vetäjät vaihtelivat, eivätkä negatiiviset tai positiiviset keskustelut kasautuneet kellekään haastattelijalle erityisesti.

Kysymyslomakkeessa pyysimme kertomaan, pitävätkö osallistujat kuntouttavaa työtoimintaa kannaltaan hyvänä ratkaisuna. Vaikka pienryhmähaastattelussa tuotiin esille paljon myös kielteisiä asioita kuntouttavasta työtoiminnasta, kysymykseen vastanneista lähes kaikki (90 %, 37 vastaajaa) pitivät kuntouttavaa työtoimintaa omalla kohdallaan hyvänä ratkaisuna. Kaksi vastaajaa ei uskonut näin ja kaksi ei osannut arvioida oliko kuntouttava työtoiminta heidän kannaltaan hyvä ratkaisu. Kysymykseen jätettiin vastaamatta hieman tavanomaisempaa useammin, 7 vastaajaa ei kertonut käsitystään tästä asiasta.

Kuntouttavan työtoiminnan vaikutukset vaihtelivat positiivisten ja negatiivisten ääripäiden välillä voimakkaasti. Parhaimmillaan vaikutuksia kuvattiin hyvinkin myönteisesti: ”mulle ollut sellanen kantava voima” tai jopa ”on niin kun pelastanut mun elämän”, mutta kielteisemmillään kokemukset heijastivat suoranaista toivottomuutta: ”mulla ei kyllä muuttanut mitään, ihan sama istuuko kotona vai [toimipaikan nimi]” tai ”se on ihan niin kun ihmisen orjuuttamista, että pakotetaan johonkin ilman palkkaa”. Neutraaleiden kannanottojen mukaan ”ei ole valittamista”.



## Vaikutukset arkeen ja hyvinvointiin

Yksi kuntouttavan työtoiminnan keskeisistä vaikutuksista on tuoda rytmiä elämään. Säännöllisen tekemisen puute heikentää mielenterveyttä, asettaa päivärytmin pahimmillaan päällelleen muun yhteiskunnan aikarytmin kanssa ja ajaa ”rötväilyyn kylällä”. Päivärytmin parantuminen näkyy energian ja jaksamisen lisääntymisenä (ks. myös Kotiranta 2008). Monet osallistujat kertoivat, että energian lisääntymisen näkee erityisesti niinä päivinä, joina osallistuu kuntouttavaan työtoimintaan. Arjen rytmin parantuminen ja ylläpitäminen sisälsi ainoastaan positiivisia vaikutuksia. Mitenkään vääjäämätön vaikutus se ei kuitenkaan ole. Jotkut toivat esille, että heillä ei ollut ongelmia päivärytmin kanssa aiemminkaan.

Toiseksi asiakkaat toivat esille mielekkään työn tekemisen. Teema on jossain määrin päällekkäinen arjen rytmin -teeman kanssa. Mielekäs työ voitaisiin yhtälailla nimetä ”epämielekäs työ, mutta tuo rytmiä elämään” -teemaksi, sillä vain harva kuvasi tehtäviään erityisen mielekkääksi. Oli myös niitä, jotka kokivat tehtävät erityisen yksitoikkoisina ja jopa turhauttavina pakkoina, jotka suoritetaan, mutta jotka suoritetaan ”kun pakko on” tai vaikkapa ”kuntoilumielessä”. Hyvä työyhteisöhenki ja huumori auttavat jaksamaan tehtävien suorittamisessa.

Kolmas kuntouttavan työtoiminnan vaikutus oli aktivoituminen, joka sisältää mielenterveyden parantamisen tai ylläpitämisen. Teema on edelleen jossain määrin päällekkäinen kahden edellisen teeman kanssa: on vaikea erotella aktivoitumisen ja mielekkään tekemisen tai päivärytmin välisiä eroja. Aineistoesimerkki havainnollistaa tätä:

”Tääkin on kyllä sillai, niin kun tuo elämään rytmiä. Että mäkin sen valmistumisen jälkeen, niin mä en päässy kotoo niin kun mihinkään, että tahto se mieliala mennä sitten alamäkeen. Niin tota, huomaa, että sillai on niin kun... Mulle on ollu sillee niin kun mieleistä tekemistä ja että on ollu syy herätä aamulla ja lähteä.”

Mielenterveyden ylläpitäminen tai kohentaminen mainittiin useissa pienryhmäkeskusteluissa yhtenä keskeisenä kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksena. Pitkityneeseen työttömyyteen liittyvä taloudellinen ahdinko tai suoranainen köyhyys voi lisätä sosiaalista eristytymistä ja masentuneisuutta. Osallistuja kertoo noidankehästä:

”Siinä on mielenterveys-juttu ensimmäisenä, että sinä aikana, kun työttömänä on ja rahattomana, niin siinä alkaa menemään, iso pyörä jo heittämään. Siinä tulee sitte kaikki muut huolet mukana. Ja siinä tulee se tosiaan niin kun, kun xx [nimi] sano, niin päivärytmi. Sen tietää, mihkä aamulla lähtee ja minkä takia nousee. Ja tietää, millon pääsee kotia ja siinä on se oma systeeminsä. Että on ihan hieno systeemi.”

Aktivointitavoite toteutuu ensisijaisesti päivärytmin ja jaksamisen kautta. Lisäksi aktivointi näkyy esimerkiksi oma-aloitteisuuden lisääntymisenä.

Kuntouttava työtoiminta ei vaikuta yksinomaan mielenterveyttä ylläpitävästi tai parantavasti. Mukaan mahtui myös kokemuksia siitä, että ihmisiä orjuutetaan tai että kuntouttava työtoiminta ei johda mihinkään. Osallistujat kokevat ja tunnistavat rakenteellisen ongelman siirtämisen henkilökohtaiselle tasolle epäoikeudenmukaiseksi. Edelleen työtehtävien puute lisäävät katkeruutta kuntouttavaa työtoimintaa ja laajemmin työllistämisen- ja sosiaalipalvelujärjestelmää kohtaan.

Neljäs kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksista on sosiaalisen elämän parantuminen ja työyhteisön tuki. Lukumäärällisesti henkilöitä, jotka toivat tämän esille, oli kuitenkin vain muutama. Jollekin kuntouttava oli kohentanut sosiaalisia taitoja ja sen myötä parantanut sosiaalista elämää ja mahdollisuutta työllistyä tai osallistua koulutukseen. Yksin työyhteisöön kuuluminen parantaa sosiaalista elämää. Eräs osallistuja kertoi näin:

”Ja se tunne, että kuuluu johonkin porukkaan. Että mä en oo sillai niin kun erityisesti ystäväystynyt kenenkään kanssa [...] kun on joku, mihin sä kuulut ja voi kysyä sitte neuvoo, niin kun niitä omia asioita. Niin kun muiltakin työntekijöiltä, voi kysyä neuvoa joiltakin kokeneemmilta.”

Työmarkkinatuen tai mahdollisen toimeentulotuen lisäksi kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneet saivat kuntouttavan työtoiminnan päivistä yhdeksän euron korvauksen ja kulukorvaukset. Vaikka summa ei kuukausitasollakaan merkitse minimipalkkaan rinnastettavaa tuloa, oli yksi kuntouttavan työtoiminnan merkityksistä taloudellisen tilanteen parantuminen. Kysymyslomakkeessa taloudellisen tilanteen parantuminen nostettiin tärkeäksi vaikutukseksi, vaikka pienryhmähaastatteluissa keskusteltiinkin taloudellisen korvauksen riittämättömyydestä. Erityisesti ammattitehtävissä työskentely nimellisellä korvauksella koettiin epäkohdaksi. Toisille taloudellinen korvaus lisäsi motivaatiota ja paransi taloudellista tilannetta hieman, vaikka ”tärkeintä on se hyvä työyhteisö ja ilmapiiri”.

Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen voi myös merkitä joissakin tilanteissa tukiloukkua perheen taloudelle. Päivien lukumäärän nostaminen voi johtaa asumistuen menettämiseen, joka huonontaa henkilön ja perheen taloudellista selviytymistä huomattavasti. Yksi osallistuja kysyi: ”mitä järkeä siinä on?”

## Vaikutukset työllistymiseen ja koulutukseen

Kuntouttavan työtoiminnan lain mukaan toiminnan tavoitteena on parantaa edellytyksiä työllistyä avoimilla työmarkkinoilla sekä muun muassa edistää mahdollisuuksia osallistua koulutukseen. Osaamisen parantamisen lisäksi myös osaamisen ylläpitämisellä on kuntouttavaa merkitystä sekä työkyvyn ylläpitämisen että sen osoittamisen kannalta.

Myönteisimmillään – kuntouttavan työtoiminnan toteutuessa lain tavoitteiden mukaisesti – kuntouttava työtoiminta lisää osallistujan valmiuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille, osallistua jatkossa ammatilliseen koulutukseen tai työllisyyspoliittisiin toimenpiteisiin. Osaamisen kehittäminen ja suuntautuminen koulutukseen oli selvästi tavanomaisempaa nuorimpien osallistujien keskuudessa.

Toisaalta osaamisen kehittäminen tai ylläpitäminen ei kaikkialla toteutunut. Osaamisen karttumista estäviä tekijöitä ovat soveltuvien työtehtävien puute joko niin, että osaamista edistäviä tehtäviä ei ole riittävästi tai että tehtävät ovat laadultaan sellaisia, että ne eivät edistä osaamista. Toinen ongelma on sopivien ja ajantasaisten työvälineiden (esim. työkalut) puute (myös Reponen 2010, 56). Molempien puuttumista arvosteltiin. Ammattitaidon kehittäminen epäsovivilla työkaluilla turhauttaa.

”Jos haluis sitä ammattitaitoa kehittää, niin kyllä se pitäisi olla vähän toisenlaista silloin”.

Monilla osallistuneista (19 vastaajaa) oli ammatillinen tai korkea-asteen koulutus ja jopa vuosikymmenten työkokemus. Epäkohdaksi koettiin, jos ammattikoulutuksen saanut henkilö työskentelee kuntouttavassa työtoiminnassa omaa ammatiaan ja työkokemustaan vastaavissa tehtävissä. Pienryhmäkeskusteluissa kuvattiin tilannetta:

”Niin semmosillehan se varmaan on, jotka ikänsä on tehnyt sitä hommaa ja sitten laitetaan tekemään 8 eurolla kun oot siitä joskus saanut palkan. Niinkun xx [nimi] nyt on niin kyllä mä sanon että kyllä pistää..”

Oman ammattiosaamisen hyödyntäminen kuntouttavassa työtoiminnassa yhdistettynä asiakkaan kokemukseen siitä, että hän ei koe olevansa kuntoutuksen tai aktiivisuuden tarpeessa, katkeroittaa.

Kuntouttavan työtoiminnan yksilökohtaisen järjestämisen suurin haaste on välttää siihen osallistuvien epätoivo ja turhautuminen. Yhtäältä työtehtävien tulisi vaatia ammatillista osaamista, mutta toisaalta tehtäviä, joissa ei hyödynnetä ammattitaitoa. Yhtälailla molemmat tilanteet saattavat turhauttaa ja koetaan epäoikeudenmukaiseksi. Keskeiseksi näyttääkin nousevan asiakkaan kokemus siitä, onko hänen järkevää ja tarpeellista osallistua kuntouttavaan työtoimintaan. Jos asiakas kokee, että hänen ei ole tarpeellista osallistua kuntouttavaan työtoimintaan, saattaa hän kokea epäoikeudenmukaisena, että kunta tai muu palveluntuottaja hyötyy hänen ammattitaidostaan ilman palkkatyösuhdetta.

Työelämään ja koulutukseen liittyvistä vaikutuksista asiakkaita mietitytti myös heidän leimautumisensa kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisen kautta. Asiakkaat pohtivat leimaako kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen henkilön jollain tavalla työkyvyttömäksi ”ruuvit löysällä oleviksi”, ”ei-täysjärkiseksi” tai

”hörhöksi”, jolle sanotaan ”ei kiitos”. Toisaalta nähtiin myös mahdollisena se, että työnantaja kokee positiivisena osallistumisen kuntouttavaan työtoimintaan:

”No, se vähä riippuu siitä, jos kuntouttavasta lähet ihan niin kun palkkatyöhön. Se ihan riippuu siitä työnantajasta, että minkälainen asenne ja minkälaiset ennakoluulot sillä on. Jotkuthan on varmaan hyvä, että oot lähteny tommoseen kuntouttavaan. Mutta jotkut sitten varmaan ajattelee, että onkohan sillä päässä vikaa, kun se on jossain kuntouttavassa.”

Leimautumisen yhteydessä pohdittiin kuntouttavan työtoiminnan nimikkeenä. Sitä ei pidetty sopivana tai oikeana, erityisesti leimaavuuden vuoksi. Myös kuntouttavan työtoiminnan ohjausryhmä (STM 2004:10, 15) päätyi suositamaan lain nimen muuttamista ”laiksi työttömien aktivointiyhteistyöstä”. Tuija Kotiranta (2008, 21–22) esittelee tutkimuksessaan lyhyesti lain (189/2001) nimeä koskevan historiaa. Laki tuli nimettäväksi laiksi kuntouttavasta työtoiminnasta.

Etenkin arkikielessä kuntoutus liittyy helposti lääketieteelliseen kuntoutukseen ja kuntoutuksen tarve syntyy, kun henkilö ei ole fyysisesti terve. Keskustelussa kävi ilmi selkeästi, että kuntouttavan työtoiminnan nimitystä ei ymmärretä, jos kuntoutusta ei pidetä tarpeellisena. Kuntouttavan työtoiminnan nimen muuttaminen työharjoitteluksi tai työkokeiluksi, nämä ehdotukset asiakasfoorumeihin osallistujat antoivat, poistaisi asiakkaiden pelkäämää leimaa. Seuraavat sitaattit havainnollistavat keskusteluja nimestä:

A: [...] sitä on moni ihmetellyt että mikä tää on tää kuntouttava työtoiminta, että se ei mene jakeluun, että mikä se on tuo nimi, että oletteko te ihan terveitä nytten kun te käytte siellä kuntouttavassa työtoiminnassa? [...] Ja sitten kuitenkin näkee että sähän teet ihan samaa työtä kuin minä. Miten, miten, ei mene jakeluun ja se ei mene minunkaan jakeluun kyllä, [...] kyllähän se vois vähän parempi palkalla olla kyllä, että kun tehdään kuitenkin ihan samaa työtä, vaikka vähempi aika, mutta kyllä joku peruspalkka, että parempi palkka kuin joku hassu kolikko kouraan sitten. Se olisi sitten paljon mielekkäämpää sitten, virkistävämpää tehdä [...]

B: [...] ja enkö mä ole kunnossa kun mä oon kuntouttavassa, eikö se oo väärä nimitys?

A: niin justinsa väärä nimitys

B: työtoimintaa, eikä kuntouttavaa, että miten muakin kuntouttavat, työlä?

...

H: Olisko se sitten hyvä, jos sillä olis joku toinen nimi?

A: Se vois olla joku...mikähän se vois olla.

B: Vaikka ihan vaan joku työharjoittelu. Tai sanotaanko työkokeilu tai joku tämmöinen.

## Kuntouttava työtoiminta normaalityösuhteena

Kuntouttava työtoiminta on kuntien järjestämä sosiaalipalvelu. Keskustelussa tämä aiheutti toistuvasti ihmetystä. Usein kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvat pitivät sitä työllistämistoimenpiteenä ja vertaavat kuntouttavaa työtoimintaa normaali-palkkatyösuhteeseen. Kun kuntouttavaa työtoimintaa verrataan normaaliin palkkatyösuhteeseen, se koetaan epäoikeudenmukaisena, sillä työstä saatu korvaus on marginaalinen, eikä työtä määritä samat oikeudet kuin palkkatyösuhteessa (myös Oksman 2010).

”Mä kuulin [paikan nimi] semmoista, että kun ei tule sitä täyttä tuntimäärää viikossa, niin ei saa lomaa eikä mitään. Niin se on ihan niin kun eräänlaista huijausta.”

Yllä oleva sitaatti osoittaa, että kuntouttavan työtoiminnan käsittämistä palkkatyösuhteeksi myös ylläpidetään väärällä tiedolla. Yksi asiakasfoorumeissa tunnistetuista epäkohdista on tarve selkeyttää asiakkaille ja palveluntuottajille kuntouttavan työtoiminnan tarkoitus ja sitä koskevat säännöt. Asiakaskokemusten kautta tarkasteltuna kuntouttavan työtoiminnan suhteutuminen normaaliin palkkatyösuhteeseen hämärtää toiminnan tavoitteet ja tarkoituksen.

Epäkohdiksi mainittiin muun muassa se, että kuntouttavassa työtoiminnassa ei kerry vuosilomia, siihen osallistujia ei kuulu työterveyshuollon piiriin tai kuntouttavassa oleva ei voi saada kilometrikorvauksia, vaikka mielekkäiden työtehtävien tekeminen vaatisi sitä. Monet osallistujat kuitenkin kokivat olevansa samalla tavalla palkkatyössä kuin muutkin, esimerkiksi seuraava aineistoesimerkki havainnollistaa tätä:

”[...] kun tossa alussa toi mies sano tossa, että ei sitä voi työksi sanoa. Mun mielestä se on ihan samalla lailla työtä siinä missä mikä tahansa muukin. Mä teen ihan joka päivä ihan tosissani töitä, tosi ahkerasti ja yritän ihan parhaani tehdä, että tulee siistiä jälkeä.”

Voisi tietenkin pohtia miksi kuntouttava työtoiminta käsitetään normaaliksi palkkatyösuhteeksi. Yhtenä selityksenä voi olla, että kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvia koskevat monet säännöt ja velvollisuudet, kuten palkkatyösuhteessa, mutta ilman palkkatyösuhteen oikeuksia. Toinen selitys saattaa liittyä palkkatyöyhteiskunnan eetokseen. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan voi olla helpompi käsittää kuntouttava työtoiminta tapana osallistua työhön ja yhteiskuntaan kuin käsittää se kuntoutuksena ja sosiaalipalveluna. Siitä voi olla myös helpompi kertoa muille työnä kuin kuntoutuksena, varsinkin jos ei koe tarvitsevänsä kuntoutusta. Eräs osallistuja pohti foorumihaastattelussa ihmisten arvottamista palkkatyön ja ammatin kautta osuvasti:

”Kun ihmisen tapaa tänä päivänä, niin kysytään ‘ootko sä töissä?’ Musta on tosi hauskaa kun sanon, että en ole töissä, niin sanotaan, että ‘aijaa’. Suomessa esitellään, että ‘Matti ja kirvesmies, Pekka ja puuseppä’. Se niinkun sitten kertoo, että kuka mä oikeesti olen. Ja ei se loppujen lopuksi kerro mitään.”

## Kuntouttavan työtoiminnan jälkeen?

Kuntouttava työtoiminta sijoittuu ns. välityömarkkinoille (ks. Suikkanen 2008), ja sen tavoitteena on toimia siirtymäpaikkana työttömyyden ja avointen työmarkkinoiden välillä, tai ponnahduslautana koulutukseen ja osaamisen kehittämiseen. Ei ole tiedossa kuinka suuri osuus kuntouttavassa työtoiminnassa on toistuvasti kuntouttavan työtoiminnan tai ns. työllisyystoimenpiteiden piirissä (ks. esim. HE 194/2009). Aiempi arviointitutkimus havaitsi, että noin kymmenes kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneista työllistyi avoimille työmarkkinoille (Ala-Kauhaluoma ym. 2004; ks. myös Kallio & Meklin 2004).

Asiakasfoorumeihin osallistuneista 40 % oli ollut aiemmin mukana kuntouttavassa työtoiminnassa, joten siirtyminen pysyvästi pois työttömyydestä näyttää toteutuvan vain osalla kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvista. Silti kuten edellä on kuvattu, yksilötason hyvinvointihyöty näyttää usein toteutuvan, ainakin lyhyellä tähtäimellä.

Kartoitimme kysymyslomakkeella käsitystä siitä, kuinka todennäköisenä osallistujat pitivät työllistymistä avoimille työmarkkinoille ammattia vastaaviin tehtäviin. Työllistymiseen uskoi 37 % (eli 15 vastaajaa) kysymykseen vastanneista (n = 41). Puolet kysymykseen vastanneista ei osannut arvioida tätä. Vain harva (5) vastaajista ei uskonut työllistyvänsä avoimille työmarkkinoille. Naisista uskoi työllistymiseen avoimille työmarkkinoille 28 %, kun vastaava osuus oli miehillä 44 %. Naiset ja miehet uskoivat yhtä usein, että eivät työllisty avoimille työmarkkinoille. Naiset vastasivat useammin, että eivät osaa arvioida työllistyvätkö avoimille työmarkkinoille.

Hieman yllättäen vastaajan aiempi osallistuminen kuntouttavaan työtoimintaan ei erotellut vastaajia suhtautumisessa tulevaisuuteen. Voisi ajatella niin, että aiempi asiakkuus kuntouttavassa työtoiminnassa voisi rapauttaa käsitystä avoimille työmarkkinoille työllistymistä. Molemmista ryhmistä avoimille työmarkkinoille työllistymiseen uskoi 40 % vastaajista. Kuitenkin niistä, jotka osallistuivat nyt ensimmäistä kertaa kuntouttavaan työtoimintaan, asiaa osasi arvioida huomattavasti pienempi joukko verrattuna niihin vastaajiin, jotka olivat aiemminkin osallistuneet kuntouttavaan työtoimintaan (en osaa sanoa -vastauksia: 59 % ja 29 %). Pienellä vastaajajoukolla luotettavia johtopäätöksiä ei voi tehdä, mutta positiivista on, että näiden vastaajien osalta näyttää sille, että toistuva asiakkuus kuntouttavassa työtoiminnassa ei välttämättä rapauta uskoa avoimille työmarkkinoille työllistymiseen.

Keskustelimme myös tulevaisuuden suunnitelmista ja siitä, parantaako kuntouttava työtoiminta mahdollisuuksia sijoittua avoimille työmarkkinoille tai koulutukseen. Arviot jakautuivat jälleen kahteen ryhmään. Yhtäältä kuntouttava työtoiminta nähdään ponnahduslautana tai alkupotkuna kohti avoimia työmarkkinoita tai paikkana, jossa voi kokeilla uusia tehtäviä ja kartuttaa osaamistaan esimerkiksi tulevaa koulutusta varten. Lisäksi kuntouttavassa työtoiminnassa voi kuntoutua työelämän ja koulutuksen vaatimuksiin. Aineistoesimerkki havainnollistaa tätä:

H: Mites ajattelette, auttaako tämä siirtymään sinne työelämään?

A: No joo, onhan se selvä, ettei minusta olisi ollut suoraan sinne työelämään. Tämä antaa sitä alkupotkua.

B: No ihan sama juttu. Mäkin olin vuoden aikana varmaan 10-15 eri työpaikassa. Kaikki meni sitten melkein ensimmäisen tilin jälkeen. Mua pyydettiin töihin, mutta en kehdannut enää mennä. Se antaa sitä pohjaa siihen.

Toisaalta kuntouttavan työtoiminnan ei nähdä vaikuttavan työllistymismahdollisuuksiin:

”Mun kohdalla se ei ole muuttanut mitään. Sehän siinä on kun työpaikoja ei ole. Et se täällä [paikkakunnan nimi] rajoittaa aika paljon.”

## 7 LOPUKSI

Asiakkaiden kuuleminen sosiaalipalveluihin liittyen oman arkensa asiantuntijoina ei suinkaan ole uutta. Asiakkaiden kuuleminen ei sinänsä myöskään takaa asiakasosallisuuden toteutumista palveluja kehitettäessä (esim. Kaskisaari ym. 2010). Vaikuttaa sille, että asiakkaiden kuuleminen on jälleen ajankohtaistunut – muun muassa sosiaalihuoltolain kokonaisuudistuksen myötä. Taustalla voi vaikuttaa niin ikään kuntien talouden tiukentunut tilanne. Asiakaskokemuksia voidaan käyttää osana entistä kustannustehokkaampia ja vaikuttavampia palveluja kehitettäessä: oikein kohdenneet, tehokkaat ja vaikuttavat palvelut ovat kustannustehokkaita.

Asiakasfoorumitilaisuudet toimivat asiakkaiden kuulemisen pilotointina, mutta prosessin ensisijaisena tavoitteena oli saada tietoa kehittämistyön pohjaksi: tiedon saamista asiakkailta pidettiin lähtökohtaisesti arvokkaana.

Tässä raportissa on esitelty asiakasfoorumin tavoitteet, prosessi ja kokemuksia niiden järjestämisestä. Raportin toivotaan hyödyttävän asiakkaiden kuulemisesta kiinnostuneita ja käytäntöjä kehittäviä. Lisäksi tämä raportti kokoaa yhteen asiakaskokemuksia sosiaalipalveluista ja kuntouttavasta työtoiminnasta. Katsauksen toivotaan hyödyntävän niitä, jotka tarvitsevat tietoa siitä, miten asiakkaat arvioivat sosiaalipalveluja yleensä, tai miltä kuntouttava työtoiminta näyttää asiakaskokemusten näkökulmasta.

Tässä viimeisessä luvussa kokoaan lyhyesti yhteen asiakasfoorumien tuottamaa asiakaskokemustietoa sosiaalipalveluista ja kuntouttavasta työtoiminnasta ja esitelen kehittämisehdotuksia asiakaskokemustiedon pohjalta.

### Kokemukset sosiaalipalveluista

Asiakasfoorumit kartoittivat kokemuksia sosiaalipalvelujen laadusta ja saatavuudesta. Ryhmähaastatteluisa tukeuduttiin teemahaastattelurunkoon, mutta jätettiin tilaa myös muille, ennakkoimattomille teemoille. Haastateltavat kuvasivat kokemuksiaan ja kertoivat näkemyksiään palvelujen kehittämisestä, siten että ne vastaisivat paremmin heidän palvelutarpeitaan.

Kokemukset palveluista määrittivät haastateltavien tilanteista. Emme ennakoon tienneet mistä palveluista haastateltavilla on kokemuksia tai mistä palvelukokemuksista he haluavat kertoa asiakasfoorumissa. Käytännössä asiakkuuksissa painottui toimeentulotukiasiakkuus, mutta osallistujat kertoivat kokemuksistaan esimerkiksi sosiaalityöntekijän ohjaus- ja neuvontapalveluista tai lastensuojelun sosiaalityöstä.

Ennakkoon odotettiin, että palveluista tiedottaminen nousee yhdeksi keskeiseksi sosiaalipalvelujen laatua heikentäväksi tekijäksi (vrt. Kaskisaari ym. 2010).



Palveluista tiedottamisesta keskusteltiin, mutta asiakaskokemukset eivät olleet yksinomaan huonoja. Yhtäällä haastateltavilla oli kokemuksia siitä, että työntekijä ja sosiaalitoimi salaa tietoa, jolloin asiointi muuttuu hankalaksi, kun asiakas ei saa riittävästi tietoa oman asiansa käsittelystä. Toisaalla haastateltavat kokivat, että olivat saaneet riittävästi tietoa ja jopa yllättyneensä palvelun laadusta tiedottamisen näkökulmasta. Haastattelut toivat selkeästi esiin kokemusten suhteellisuuden. Kokemuksiin vaikuttavat palvelua koskevien ennakko-oletuksien lisäksi myös muun muassa asiakassuhteen pituus (vrt. Outinen ym. 1999).

Kehittämistarpeiksi nousivat sosiaalipalveluista tiedottamisen tehostaminen ja palvelujärjestelmän yksinkertaistaminen. Palvelujärjestelmän monimutkaisuus ja sirpaleisuus näkyi erityisesti siinä, että työvoiman palvelukeskuksen palvelut arvioitiin yksiselitteisen myönteisesti. Yhtenä syynä tähän oli useiden palvelujen löytyminen samasta toimistosta. Toinen syy myönteiselle arvioille oli kokemus tehokkaasta palveluohjauksesta. Edelleen haastateltavat nostivat selkeäksi kehittämistarpeeksi tiedonkulun oman asian käsittelyyn liittyen.

Sähköisten palvelujen kehittämisellä pyritään vastaamaan moniin julkisia palveluja koskeviin ongelmiin ja haasteisiin. Palveluja pyritään muun muassa tehostamaan ja joustavuutta lisäämään sähköisten palvelujen avulla. Asiakaskokemukset osoittavat selkeästi, että - etenkin maaseudulla ja vanhempien asiakkaiden osalta - sähköisiä palveluja tulisi kehittää hallitusti. Vanhemmilla asiakkailla ei välttämättä ole tarvittavia tietoja ja taitoja sähköisten palvelujen hyödyntämiseen, eikä mahdollisuutta hankkia omaa tietokonetta ja Internet- liittymää.

Erääksi palvelun laatua ja saatavuutta heikentäväksi tekijäksi, joka tunnistettiin samalla myös kehittämistarpeeksi, oli henkilökohtaisen palvelun puuttuminen. Haastateltavat kertoivat ristiriidasta, joka aiheutuu siitä, että työntekijöillä on valtaa heidän tilanteeseensa, mutta he eivät välttämättä edes kohtaa työntekijää henkilökohtaisesti. Palveluprosessi on persoonaton, vaikka se samaan aikaan vaikuttaa heidän arkeensa ja elämänkokonaisuuteensa. Esimerkiksi lomakeperusteinen toimeentulotukikäsittely vaikutti siihen, että haastateltava koki, että hänellä ei ole oikeutta tavata sosiaalityöntekijää. Samaan aikaan hän kuitenkin koki palvelutarpeensa muuttuneen ja tavata sosiaalityöntekijän, eikä asioida pelkästään lomakehakemuksella.

Maaseudun haja-asutusalueilla asuvien palvelutarpeeseen vastaamisen kannalta julkisten liikenneyhteyksien ylläpitäminen vähintäänkin nykyisellä tasolla on elinehto. Paradoksaalista on, että kaupungeissa asuvat pitivät etäisyyksiä hankalampina kuin maaseudun haja-asutusalueilla (vrt. Kaskisaari ym. 2010). Silti maaseudulla julkisen liikenteen aikataulujen sovittaminen yhteen sosiaalipalvelujen kanssa voi olla hankalaa.

Kokemukset sosiaalipalvelujen saatavuudesta liittyivät usein ongelmiin ajanvarausjärjestelmässä. Puhelinaikojen puuttuminen voi asiakaskokemusten mukaan johtaa siihen, että työntekijää ei tavoita toistuvista yhteydenotoista huolimatta. Mo-

nilla pienemmillä paikkakunnilla palveluun hakeutuminen oli ollut aiemmin joustavampaa, kun esimerkiksi sosiaalitoimiston ulko-ovet olivat auki.

## Kokemukset kuntouttavasta työtoiminnasta

Asiakasfooromit toivat tietoa kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä, käytännöistä ja kokemuksista. Asiakkaiden kokemukset nostivat esille kehittämistarpeita järjestelmän ja yhteiskunnan, kuntien ja muiden palveluntuottajien sekä työyhteisöjen tasolla.

Järjestelmä- ja yhteiskunnan tasolla asiakaskokemukset nostavat esille kolme selkeää kehittämisohdotusta. Ensinnäkin yhteiskunnan tasolla haasteena on synnyttää lisää matalan kynnyksen työpaikkoja, huomioiden eri toimialat ja osaamisvaatimukset. Matalan kynnyksen työpaikat mahdollistaisivat siirtymät kuntouttavasta työtoiminnasta avoimille työmarkkinoille.

Toiseksi kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat kokivat usein, että heillä ei ole riittävästi tai oikeita työtehtäviä. Osaamisen kehittämisen ja työmarkkinoille sijoittumisen kannalta kuntouttavassa työtoiminnassa tarvitaan riittävästi tehtäviä ja oikeita työtehtäviä. Valitettavan usein kokemukset kuntouttavasta työtoiminnasta olivat ”ajan kuluttamista”, ja joidenkin kohdalla kuntouttava työtoiminta ei ole tukenut niitä osaamisen kehittämisen tavoitteita, jotka on määritelty aktivointisuunnitelmassa. Lisäksi kuntien ja muiden palveluntuottajien tulisi minimissään taata sopivat ja ajanmukaiset työvälineet kuntouttavassa työtoiminnassa oleville.

Kolmanneksi järjestelmätason haasteena on pyrkiä pienentämään alueellisia eroja. Tällä pienellä otoksella kuntouttavan työtoiminnan käytännöistä kunnista voi havaita huomattavia eroja asiakkaiden saamassa palvelussa ja käytännöissä. Esimerkiksi asiakkaiden mahdollisuudet vaikuttaa omaan tilanteeseensa vaihtelevat huomattavasti.

Kuntatasoa ja palveluntuottajia koskettaa suoraan kolme asiakaskokemuksesta nousevaa kehittämisohdotusta. Ensinnäkin palveluohjauksen lisääminen tai tehostaminen työotteena ja erillisenä työtehtävänä (myös Kaskisaari ym. 2010) sekä monipuolisten palvelukokonaisuuksien muodostaminen. Eräs haastateltava näki selkeänä kehittämisohdotuksena palveluohjauksen lisäämisen osaksi kuntouttavaa työtoimintaa. Näin sen vuoksi, että asiakkailla ei ole palveluista välttämättä oikeaa kuvaa:

”Se vois olla ehkä semmoinen yksi lisä tähän kuntouttavaan, että kerrotais enemmän niistä palveluista. Mehän pidetään terapiaa vähän semmoisena mörkönä juttuna, mä itekin pidin, mutta mun oli pakko lähteä kattomaan mitä se on. Mutta se olikin keskustelua, joka osasi ohjata oikeeseen suuntaan. Se vois olla tähän kuntouttavaan hyvä, kun moni on ollut pitkään pois työelämästä. Se auttaa niinkun omien voimavarojen

kanssa, ja oppii tietämään kuka mä niinkun oon. Mut pitää olla aika paha tilanne, että sinne menee, kun sitä pidetään niin mystisenä.”

Kuntouttava työtoiminta suhteutui asiakkaiden kokemuksissa helposti normaaliyösuhteeseen verrattavissa olevaksi työsuhteeksi, jossa on tietyt velvollisuudet, mutta ei samoja oikeuksia. Selkeä kehittämis ehdotus on tarkentaa asiakkaille, mitä kuntouttava työtoiminta on ja ei ole. Esimerkiksi asiakkaat kaipasivat oikeutta työterveyshuoltoon ja vuosilomiin. Huolestuttavaa on, että joissakin tapauksissa haasteltavat olivat saaneet epätasällista tai jopa väärää tietoa palveluntuottajalta tai työpaikkaohjaajalta. Asiakkaan aseman ja palvelun tavoitteen toteutumisen kannalta tärkeää on, että kuntouttavan työtoiminnan perustavoite ja säännöt ovat selviä kaikille osapuolille.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta määrittelee toiminnan tavoitteeksi parantaa asiakkaan sijoittumista joko avoimille työmarkkinoille, työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin tai koulutukseen. Tavoitteen toteuttamisen kannalta asiakkaan tarpeet tulisivat olla toiminnan keskiössä. Käytännössä kuntouttavan työtoiminnan tarjonta saattaa ohittaa yksilölliset tarpeet - jopa siten, että asiakkaan omaa käsitystä hänen työkyvystään ei kuulla.

Lopuksi asiakaskokemukset nostivat kehittämis ehdotuksia työyhteisö tasolla. Ensinnäkin osallisuuden kehittäminen, tukeminen ja synnyttäminen työyhteisöissä on selkeä haaste. Parhaimmillaan kuntouttavassa työtoiminnassa oleva on osa työyhteisön virallista ja epävirallista toimintaa, huonoimmillaan ulkopuolinen sekä virallisesti että epävirallisesti. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteen kannalta ulkopuolisuus työyhteisöistä ei ole tarkoituksenmukaista. Toiseksi tarvitaan ohjauksen kehittämistä työyhteisö tasolla. Yksi meitä haastatteli joita eniten hämmästyttäneistä asioista kuntouttavan työtoiminnan osalta oli ohjauksen puute kuntouttavan työtoiminnan toimipaikoissa, ja se millainen kirjo ohjauksen suhteen vallitsee eri toimipaikoissa.

Asiakasfoorumeihin osallistuneet olivat parhaillaan kuntouttavassa työtoiminnassa, joten voimme arvioida aktivointitoimenpiteiden vaikutuksia asiakkaiden kokemina vain lyhyellä aikavälillä. Lyhyen aikavälin yksilöllisiä vaikutuksia olivat kuntoutuminen, päivärytmin selkeytyminen, päihteettömyys ja arjen hyvinvoinnin kohentuminen esimerkiksi sosiaalisen vuorovaikutuksen tai fyysisen tekemisen kautta. Monet tähtäsivät lisäksi koulutukseen ja uskoivat työllistymiseen avoimilla työmarkkinoilla.

Toisaalta keskusteluista välittyi myös kokemus epätoivosta työllistymismahdollisuuksien suhteen ja kokemus epäoikeudenmukaisuudesta, kun työstä saatiin vain nimellinen taloudellinen korvaus ja työtä tehtiin eriarvoisessa asemassa palkkatyösuhteessa oleviin verrattuna. Kuntouttava työtoiminta vertautui usein siihen osallistuville ennen kaikkea työksi ja työllistämistoimenpiteeksi, ei sosiaalipalveluksi tai kuntoutukseksi. Tämän vuoksi myös kokemukset tulkitaan ja rinnastetaan ”oikeisiin töihin”, siis palkkatyösuhteeseen ja sitä koskeviin sääntöihin. Epätoivoa

ja turhautumista aiheutti kokemus työllistymisen mahdollisuudesta ja koulutuksen hyödyttömyydestä.

Kaikkiaan asiakaskokemusten välittämä kuva kuntouttavasta työtoiminnasta on täynnä ristiriitaisuuksia. Yhtäältä toiminta tukee arjen hyvinvointia, vaikka samaan aikaan keskustelut voivat kuvata syvää epätoivoa ja katkeruutta. Kuntouttava työtoiminta tuo pienen lisän yksilön ja hänen perheensä talouteen, vaikka samalla sitä pidetään täysin merkityksettömänä ja suhteettoman pienenä. Yhdeksi suurimmista ristiriitaa aiheuttavista tekijöistä välittyy palvelun yksilöllisen räätälöinnin puute. Pienten kuntien mahdollisuudet toteuttaa yksilöllistä räätälöintiä näyttäisivät olevan huonommat, vaikkei ongelma poistu suuremmisakaan kunnissa ja yksiköissä.

Asiakaskokemusten rinnalla olisi mielenkiintoista kuulla esimerkiksi aikuis-sosiaalityön työntekijöiden näkemyksiä kuntouttavasta työtoiminnasta. Työntekijöiden kuuleminen toisi toisen näkökulman kuntouttavan työtoiminnan toimivuudesta ja voisi paljastaa työntekijöiden ongelmia räätälöidä yksilöllisiä palveluja, kun siihen ei välttämättä ole mahdollisuutta niukkojen resurssien vuoksi (ks. Ulfes ym. 2010).

Mika Ala-Kauhaluoma (2005) on otsikoinut artikkelinsa Yhteiskuntapolitiikka-lehdessä kysymyksellä ”Voidaanko aktivoinnilla vaikuttaa työttömien työllistymiseen ja hyvinvointiin?”. Artikkelissa hän toteaa, että lyhyellä tähtäimellä aktivoitumisenpiteet eivät näytä vaikuttavan työllistymiseen. Muissa tutkimuksissa on havaittu niin ikään, että työllistyminen avoimille työmarkkinoille ei välttämättä toteudu (esim. Kallio & Meklin 2004). Silti vastaus Ala-Kauhaluoman jälkimäiseen kysymykseen on varauksellinen ’kyllä’. Aktivoinnilla, tässä tarkasteltuna kuntouttavan työtoiminnan näkökulmasta, voidaan vaikuttaa hyvinvointiin yksilötasolla. Hyvinvointihyöty toteutuu tosin vain osin ja säröillen. Se ei koske kaikkia, eikä kaikista hyvinvoinnin näkökulmista tarkasteltuna. Esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvilla työskentely omassa ammatissa vain näennäistä korvausta vastaan latistaa omanarvontuntoa, eikä tunnu millään kriteerillä järkevällä.

## Asiakaskokemukset palvelujen kehittämisen tukena

Asiakasfoorumit järjestettiin keinona kartoittaa asiakkaiden kokemuksia sosiaalipalveluista. Asiakasfoorumit järjestettiin tilanteessa, jossa sosiaalipalvelujärjestelmä on muutoksessa. Kokemusten ja palvelurakenteen muutoksen välisen yhteyden tunnistaminen on mahdotonta asiakasfoorumiprosessin yhteydessä, eikä siihen tässä raportissa erityisesti pyritä. Samalla asiakaskokemuksia voisi kuitenkin pohdita myös sosiaalipalvelujärjestelmän muutoksen näkökulmasta: mitä rakenteelliset ja hallinnolliset muutokset jatkossa merkitsevät tässä raportissa esiintuoduille asiakaskokemuksille. Häviääkö asiakkaiden kertoma epätasa-arvo palvelun laadussa, kun palvelut tuotetaan suuremmissa yksiköissä, joissa asiantuntemus keskittyy?

Yhtäältä on varmasti niin, että suuremmat yksiköt tuovat suuremman yksikön edut. Esimerkiksi yhteistoiminta-alueilla erityisosaaminen keskittyy. Näin näyttäisi tapahtuvan ainakin sosiaalipalvelujen työntekijöiden näkemysten mukaan<sup>6</sup>. Toisaalta palvelut saattavat entisestään etäännyä maaseudun haja-asutusalueilla eriyttämisen kaupunkien ja maaseudun asiakkaiden mahdollisuuksia. Haja-asutusalueiden kurjistuminen ei tosin ole väistämätöntä, sillä joillakin alueilla on havaittu, että suuremmat yksiköt voivat palvella haja-asutusalueiden asiakkaita entistä paremmin<sup>7</sup>.

Asiakasfooromit kuvaavat asiakaskokemuksia tietyssä ajankohtana ja antavat parhaimmillaankin vain poikkileikkauskuvan tutkittavasta ilmiöstä. Varsinaisen rakenteellisen muutoksen – ja muiden muutosten – vaikutusten tutkiminen vaatisi pitkän tarkasteluajankohdan.

Kartoitimme asiakaskokemuksia sosiaalipalveluista yleensä ja kuntouttavasta työtoiminnasta erityisesti. Asiakasfooromit toteutettiin vastaamaan ParasSos-tutkimushankkeen ja KEVÄT-kehittämishojelman tietotarpeita. Asiakasfooromit kohdennettiin kuntouttavaan työtoimintaan KEVÄT-kehittämishojelman käytännön kehittämistyön tarpeiden vuoksi, sillä kehittämishojelman tavoitteena on löytää toimivia käytäntöjä, jotka muun muassa parantavat välityömarkkinoiden toimijoiden keskinäistä työnjakoa ja vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeisiin (ks. liite 1).

Asiakaskokemusten kuuleminen keskustelutilaisuuden puitteissa osoittautui onnistuneeksi tavaksi kartoittaa kokemuksista sosiaalipalveluista. Tavoitimme selvästi myös sellaisia asiakkaita, jotka eivät ole aktiivisia asukas- tai asiakasjärjestöissä tai muilla foorumeilla. Menetelmä soveltuu hyvin monille eri asiakasryhmille.

Nyt toteutetuissa foorumeissa keskusteltiin sosiaalipalveluista yleensä ja kuntouttavasta työtoiminnasta erityisesti. Keskustelut, ja myös niiden tutkimuksellinen anti, ovat selkeästi rikkaampia kuntouttavan työtoiminnan osalta kuin sosiaalipalveluista yleisellä tasolla. Palvelujen kehittämistyössä näyttäisikin toimivan parhaiten tiettyyn palveluun kohdennettu kuuleminen. Kohdentaminen tuo tarkempaa tietoa tietyn palvelun toiminnasta. Havainnot ovat suoraan muotoiltavissa kehittämisehdotuksiksi. Toisaalta myös yleinen sosiaali- ja julkisia työllistämispalveluja koskenut keskustelu toi hyvin esille näkökulmia palvelujen laadusta ja saatavuudesta.

Asiakasfooromit tai -raadit voidaan toteuttaa pitkäjänteisinä tapaamisina. Useat tapaamiset asiakasryhmän kanssa mahdollistavat muun muassa suositusten muotoilemisen (ks. Oksman 2010; Reponen 2010). Toisaalta yksittäisen tapaamisenkin aikana on mahdollista tuottaa palvelujen kehittämistyötä tukevaa tietoa.

Suunnitteluprosessia tuki kuntien ja palveluntuottajien yhteistyö ja kiinnostus prosessia ja sen tuottamia havaintoja kohtaan. Ennakkoon kuulumme kuitenkin epäilyä siitä, miten keskustelutilaisuudet tulevat onnistumaan. Jälkikäteen arvioi-

6 Lähde: ParasSos-tutkimusohjelman raporttoimattomat työntekijähaastattelut.

7 Lähde: ParasSos-tutkimusohjelman raporttoimattomat työntekijähaastattelut.

den olisimme voineet rohkeasti luottaa asiakkaiden kykyyn ja tarpeeseen nostaa esille heitä askarruttavia asioita. Nyt olimme valmistelleet puolistrukturoidun ohjelman ja keskusteluteemoja asiakasfoorumien tueksi.

Asiakasfoorumiprosessin ja tämän raportin yhteinen tavoite on tuoda tietoa kehittämistyön pohjaksi ja tueksi. Asiakasfoorumiprosessiin on sisällytetty kehittämistyö kuntien ja palveluntuottajien kanssa. Kehittämistyö jatkuu kuntouttavan työtoiminnan osalta KEVÄT-kehittämisohjelman järjestämänä. ParasSos -tutkimusohjelma tuottaa osaltaan tietoa sosiaalipalvelujen kehittämisen tueksi, missä määrin ja millä tavoin kunnat ja muut palveluntuottajat hyödyntävät asiakaskokemuksia palvelujen kehittämisessä, on meidän järjestäjien ulottumattomissa. Toivomme asiakasfoorumiprosessin, ja raportissa esiin nostettujen havaintojen, tuovan uusia näkökulmia palvelujen kehittämiseksi entistä asiakaslähtöisemmiksi, ja sitä kautta vastaavan paremmin asiakkaiden tarpeisiin.

# Kirjallisuus

- Ala-Kauhaluoma, Mika (2005) Keppiä ja porkkanaa. Voidaanko aktivoinnilla vaikuttaa työttömän työllistymiseen ja hyvinvointiin? Yhteiskuntapolitiikka 70 (2005):1, 42–53.
- Ala-Kauhaluoma, Mika, Keskitalo, Elsa, Lindqvist, Tuija & Parpo, Antti (2004) Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta- lain sisältö ja vaikuttavuus. Stakes, Tutkimuksia 141. Gummerus, Saarijärvi.
- Arnstein, Sherry (1969) A ladder of citizen participation. Journal of the American Institute of Planners 35, 216–224.
- Anttonen, Anneli & Sipilä, Jorma (2000) Suomalaista sosiaalipolitiikkaa. Vastapaino, Tampere.
- Beresford, Peter (2001) Service users, social policy and the future of welfare. Critical Social Policy 21, 494–512.
- Eronen, Anne, Londén, Pia, Perälähti Anne, Siltaniemi, Aki & Särkelä, Riitta (2010) Sosiaalibarometri 2010. Ajankohtainen arvioi palveluista, palvelujärjestelmän muutoksesta ja kansalaisten hyvinvoinnista. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki 2010.
- Evers, Adalbert (2003) Current strands in debating user involvement in social services. Discussion Paper for the "Group of Specialists on User Involvement in Social Services (CS-US)" – Council of Europe
- Gretschel, Anu (2002) Kunta nuorten osallisuusympäristönä. Nuorten ryhmän ja kunnan vuorovaikutussuhteen tarkastelu kolmen liikuntarakentamisprojektin laadunarvioinnin keinoin. Jyväskylän yliopisto: Liikunta- ja terveystieteiden tiedekunta.
- Heikkilä, Matti & Julkunen Ilse (2003) Obstacles to an increased user involvement in social services. A commissioned background document. Council of Europe. Group of Specialists in Social Services.
- Holm, Pasi & Happonen, Anneli (2007) Vammaisten työkyky vuonna 2007. Vertailua työttömiin. Pellervon taloudellisen tutkimuslaitoksen raportteja nro 202. Helsinki.
- Hänninen, Kaija, Julkunen, Ilse, Hirsikoski, Riitta, Högnabba, Stina, Paananen, Ilkka, Romo, Henna, Thomasén, Tarja (2007) Asiakkaat oppimisen käynnistäjänä. Stakes raportteja 6/2007.
- Högnabba, Stina (2008) Muuttaako asiakkaan puhe työikäntöntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Stakes Raportteja 34/2008.
- Julkunen, Raija (2008) Sosiaalipolitiikan kansalainen: aktivointi, valtaistettu, vastuutettu, hylätty? Teoksessa Niemi, Pette-ri & Kotiranta, Tuija (toim.) Sosiaalialan normatiivinen perusta. Palmenia, Helsinki University Press, Helsinki, 2008, 183–220.
- Kallio, Olavi & Meklin, Pentti (2004) Kuntouttava työtoiminta -lain kuntiin kohdistuvat taloudelliset vaikutukset vuonna 2002. Teoksessa: Ala-Kauhaluoma, Mika, Keskitalo, Elsa, Lindqvist, Tuija & Parpo, Antti (2004) Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta- lain sisältö ja vaikuttavuus. Stakes, tutkimuksia 141. Gummerus, Saarijärvi. 179–211.
- Kallio, Olavi, Meklin, Pentti & Tammi, Jari (2008) Kuntouttavan työtoiminnan taloudelliset vaikutukset kunnille vuonna 2006. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 4/2008. Työ ja elinkeinoministeriö.
- Karjalainen, Vappu (2008) Aktiivinen sosiaalipolitiikka ja työhön kuntoutuminen. Teoksessa Karjalainen, Vappu, Saikku Peppi, Pasuri, Auvo, Seppälä, Anja (2008): Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Stakes, Raportteja 20/2008, 12–16.
- Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi (2008): Aktiivisen sosiaalipolitiikan näkymiä - Johtopäätöksiä. Teoksessa Karjalainen, Vappu, Saikku Peppi, Pasuri, Auvo, Seppälä, Anja (2008): Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Stakes, Raportteja 20/2008, 73–75.
- Kaskisaari, Marja, Tammelin, Mia, Hirvonen, Johanna, Hämeenaho, Pilvi, Ilmarinen, Katja & Vartiainen, Anssi (2010) Kuntalaisten arvioita sosiaalipalveluista. ParasSos-tutkimus Keski-Suomen yhdeksän kunnan alueella. Raportti 6/2010. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Kansalaismielipide ja kunnat. Ilmapuntari 2009. Kunnallisanalyytiikka kehittämissäätiön Polemia-sarjan julkaisu nro 73. Polekuntatieto oy.



- Kettunen, Pekka (2004) Osallistua vai vaikuttaa? Helsinki: Kunnallissalan kehittämissäätiö.
- Kiili, Johanna (2006) Lasten osallistumisen voimavarat. Tutkimus Ipanoiden osallistumisesta. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 183. Jyväskylä University Printing House, Jyväskylä.
- Kokko Simo, Heinämäki, Liisa, Tynkkynen, Liina-Kaisa, Haverinen, Riitta, Kaskisääri, Marja, Muuri, Anu, Pekurinen, Markku & Tammelin, Mia (2009) Kunta- ja palvelurakenneuudistuksen toteutuminen. Kuntakysely sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä ja tuottamisesta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportteja 36/2009. Helsinki.
- Kotiranta, Tuija (2008) Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 335. Jyväskylän Yliopisto.
- Laki 189/2001 kuntouttavasta työtoiminnasta. (<http://www.finlex.fi>. Viitattu 11.6.2010)
- Laki 314/2010 kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain muuttamisesta. (<http://www.finlex.fi>. Viitattu 11.6.2010)
- Leinonen, Anu (2008) Sosiaalipalvelut muutoksessa - Paras vai palveluaukko? Tutkimussuunnitelma ParasSos- tutkijaryhmälle. Työpapereita 14/2008. Stakes.
- Leinonen, Anu (2006) Vanhusneuvoston funktioita jäljittämässä. Tutkimus maa-seutumaisten kuntien vanhusneuvostoista. University of Jyväskylä. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 295.
- Luhtasela, Leena (2009) Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Valtiotieteellinen tiedekunta, Helsingin yliopisto. Lisensiaattitutkimus.
- Moisio, Pasi (2007) HYPA 2006. Hyvinvointi & palvelut 2006- kyselyn aineistokuvaus. Stakes, Työpapereita 33. Helsinki. Stakes.
- Muuri, Anu (2008) Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisen mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimitettiin. Tutkimuksia 178. Helsinki: Stakes.
- Mäntysaari, Mikko, Aalto, Anu-Riikka & Maaniitti, Maisa (1996) "...on oltava hirveän vahva" Asiakaspalautetta sosiaalihuollosta. Stakes, aiheita 19/1996.
- Needham, Catherine (2007) Realising the Potential of Co-production: Negotiating Improvements in Public Services. *Social Policy & Society*. 7:2. 221–231.
- Oksman, Ilkka (2010) Asiakkaat palvelujen arvioijana. Asiakkaiden tulkintoja työllistymistä edistävästä palveluista. Opin- näytetyö, Laurea ammattikorkeakoulu.
- Outinen, Maarit, Lempinen, Kristiina, Holma, Tupu & Haverinen, Riitta (1999) Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Rajavaara, Marketta (2007) Vaikuttavuusyh- teiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Kelan tutkimusosasto. Helsinki 2007.
- Report on user involvement in personal social services (2007) Council of Europe, European Committee for Social Cohesion.
- Reponen, Sirkku (2010) "Me ollaan sellaa- sii huutolaispoikii, ei meidän asiois- ta kukaan välitä.." Kokemuksia Espoon työllisyyspalveluiden asiakasraadista. Opin- näytetyö, Humanistinen ammatti- korkeakoulu.
- Saaristo, Kimmo (2000), Avoin asiantunti- juus. Ympäristökysymys ja monimuotoi- nen ekspertiisi. Jyväskylä, Nykykulttuu- rin tutkimuskeskuksen julkaisuja 2000.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen ke- hittämisohjelma (KASTE) 2008–2011. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu- ja 2008: 6. Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan kehittämiseksi annettu valtakunnallinen suositus (1999). Sosiaali- ja terveystu- minen, Sosiaali- ja terveysalan tutki- mus- ja kehittämisskeskus ja Suomen Kuntaliitto. <http://www.stakes.fi/verkk- julkaisut/ muut/laadunhallinta2000.pdf>
- Sosiaali- ja terveysministeriö: sosiaalipalvelu- jen laatu. [http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_ terveyspalvelut/asiakkaanoikeudet/sosi- aalipalvelujen\\_saataavuus](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_ terveyspalvelut/asiakkaanoikeudet/sosi- aalipalvelujen_saataavuus) (11.6.2010)
- Sosiaali- ja terveysministeriö: Kuntouttavan työtoiminnan ohjausryhmän muistio. Sosiaali- ja terveysministeriön työryh- mämuiistioita 2004:10. Sosiaali- ja ter- veysministeriö, Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö: Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaali- huollon lainsäädännön uudistamistyö- ryhmän väliraportti. Selvityksiä 2010:19
- Sosiaali- ja terveysvaliokunnan mietintö, StVM 46/2009 vp: Hallituksen esitys la-



- eiksi kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain 2 ja 10 §:n, työttömyysturvain lain 8 luvun 6 §:n ja toimeentulotuesta annetun lain 10 ja 10 a §:n muuttamisesta (HE 194/2009)
- Suikkanen, Asko (2008) Selvitystyö välityömarkkinoista. (13.10.2008, päivitetty 4.5.2009). [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=41254&name=DLFE-4806.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=41254&name=DLFE-4806.pdf) (Viitattu 11.8.2010)
- Syrjäyttäminen vain laajenee (2010) Kyvyt käyttöön (1/2010) Vates-säätiö.
- Staffans, Aija (2004) Vaikuttavat asukkaat. Vuorovaikutus ja paikallinen tieto kaupunkisuunnittelun haasteina. Tekninen korkeakoulu. Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisu A29. Helsinki.
- Toikko, Timo (2006) Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. Työpoliittinen aikakauskirja 3/ 2006, 13–22.
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2009) Henkilöasiakkuusstrategia. Loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriö. TEM028:00/2009.
- Työllisyysportti. Kuntouttavan työtoiminnan prosessikuvaus. [http://www.tyollisyysportti.fi/palvelukuvaukset\\_ja\\_tyomenetelma/palvelukuvaukset/kuntouttavan\\_tyotoiminnan\\_proses/](http://www.tyollisyysportti.fi/palvelukuvaukset_ja_tyomenetelma/palvelukuvaukset/kuntouttavan_tyotoiminnan_proses/) (Viitattu: 25.5.2010)
- Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi
- Tuurala, Timo (1998) Laatu, yhteiskunta, lastensuojelu. Stakes, Aiheita 18/1998.
- Ulfves, Anne-Mari, Lääperi, Raija, Rautainen, Antti & Närhi, Kati (2010) Aikuisosiaalityöhön kiinteästi liittyvien aktivointi- ja työllistämispalvelujen kustannuksia ja vaikutuksia. Koske, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Raportteja 26.
- Valtioneuvoston periaatepäättös sosiaalialan tulevaisuuden turvaamiseksi 2.10.2003
- Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta 2006.

## Liite 1. Keski-Suomen välityömarkkinoiden kehittämisohjelma

TAINA ERA, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, projektiasiantuntija

### Keski-Suomen välityömarkkinoiden kehittämisohjelma

Työllistämisyjärjestelmä rakentuu useiden eri toimijatahojen työstä ja näin se näytetään niin asiakkaille, toimijoille kuin rahoittajillekin hyvin pirstaleisena. KEVÄT-ohjelman tavoitteena on löytää toimivia käytäntöjä, jotka parantavat toimijoiden keskinäistä työnjakoa, yhdenmukaistavat palvelujen laatua ja vastaavat näin paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Tämän tavoitteen keskeisiksi kehittämisteemoiksi ja niiden toteuttajiksi on muodostunut 14 projektin ohjelmakokonaisuus, johon kuuluvat seuraavat teemat, suluissa hallinnoijan ja kumppanihakkeen nimet:

- Ammatillisen osaamisen kehittäminen (Jyväskylän koulutuskuntayhtymä: Työnhakijan ammatilliset polut)
- Kolmannen sektorin työllistämisen kehittäminen (KYT ry: Duunari ja Välittäjä sekä 8 osahanketta)
- Sosiaalisen yrittäjyyden ja kuntien edelleensijoittamisen kehittäminen (Witas Oy: Teho2)
- Moniammatillisten palvelu- ja työllistämisen prosessien tukeminen (Saarikka Oy: Yhteistyöllä tuloksiin)
- Kehittämisohjelman koordinointi (Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos: Koordinaatiohanke)

KEVÄT-ohjelma käynnistyi vuonna 2008 ja se liittyi Toimivat työmarkkinat – osajia ja työpaikkoja Keski-Suomeen kehittämisohjelman (Tarvainen & Pietilä, 2009) toteutukseen. KEVÄT-ohjelma toimii kiinteässä yhteydessä kunnissa tapahtuvan työllistämisen kehittämisen kanssa, ja siihen kuuluvat seuraavat keskusomalliset kunnat (18): Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylä, Karstula, Kannonkoski, Kinnula, Kivijärvi, Konnevesi, Kyyjärvi, Luhanka, Multia, Muurame, Pihtipudas, Saarijärvi, Toivakka, Viitasaari, Äänekoski ja Uurainen. KEVÄT-ohjelma on saanut rahoituksensa (3,6 m €) Manner-Suomen ESR-ohjelman valtakunnallisesta osiosta, toimintalinja 2:sta eli ”työllistymisen ja työmarkkinoilla pysymisen edistäminen ja syrjäytymisen ehkäisy” -kokonaisuudesta. Ohjelman kuntarahaosuudesta vastaavat osallistujakunnat sekä Jyväskylän koulutuskuntayhtymä Oy ja Jyväskylän ammattikorkeakoulu Oy.

Koordinaatiohankkeen toimesta KEVÄT -ohjelman projektikokonaisuutta ohjataan siten, että kehittämistulokset edistävät uusien ratkaisujen ja yhteisten toimintatapojen löytymistä työllistämisen koko toimijakentässä. KEVÄT-ohjelman väliarviointiraportissa (15.6.2010) todettiin, että kuntien edustajat ja viranomaiset näkivät ohjelmakokonaisuuden selkiyttäneen välityömarkkinoiden toimintakenttää. (Lääperi, 2010, 59). Tällä kentällä kuntoutuksen työtoiminnan

kehittäminen on osa kuntien sosiaalityön, työvoimahallinnon ja 3. sektorin palveluntuottajien keskinäistä yhteistyötä, jonka tuloksena tavoitellaan oikea-aikaista, hyvää palvelua.

Kuntouttava työtoiminta yhdistää palveluiden moniammatillisen tuottamisen ja toimijoiden työnjaon tarpeen. Samalla palvelu toimii aktiivisen sosiaalipolitiikan ja työvoimapolitiikan taitekohtana, josta on vielä mahdollisuus palata aktiivisen työvoiman piiriin. Kuntouttavan työtoiminnan ja siihen liittyvien rinnakkaispalveluiden järjestäminen vaihteli keskisuomalaisissa kunnissa (Närhi ym. 2009). Eri-laisten käytäntöjen ja hyvien kokemusten jakamiseksi järjestettiin kevääseen 2010 mennessä viisi (5) kuntouttavan työtoiminnan asiantuntijatapaamista. Näin muodostui kiinnostava keskustelu ympäristö projektien, sosiaalitoimen ja työvoiman palvelukeskusten asiantuntijoille, jotka osallistuivat asiakasfoorumeiden suunnitteluun. Asiakasfoorumit nähtiin yhtenä tämän palvelutoiminnan kehittämismuotona, ja niitä lähdettiin kokeilemaan, koska resurssit organisointiin ja tietojen koamiseen saatiin näistä kahdesta hankkeesta (ParasSos- ja KEVÄT-ohjelma).

### *Lähteet*

- Lääperi, Raija (2010) KEVÄTTÄ ILMASSA, Keski-Suomen väkityömarkkinoiden KEVÄT – kehittämisohjelman toimeenpanon. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Moniste. Jyväskylä.
- Närhi, Kati, Talvensola, Sivi, Valppu-Vanhainen, Anne ja Karjhalainen Juhani: Aikuissosiaalityö muutoksessa? Keski-Suomen aikuissosiaalityön hankkeen loppuraportti. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, raportteja 22/2009.
- Tarvainen, Elise ja Pietilä, Jaakko (2010) Toimivat työmarkkinat – osaajia ja työpaikkoja Keski-Suomeen, kehittämisohjelma 2009–2013. Kopi-Jyvä Oy. Julkaisu. Keski-Suomen liitto.

## Liite 2. Lomake

Lomake nro. \_\_\_\_\_

Hyvä vastaaja,

Kartoitamme tällä kyselyllä kokemuksiasi kuntouttavasta työtoiminnasta ja muista sosiaalipalveluista. Tätä kyselylomaketta käytetään ainoastaan KEVÄT- ja ParasSos -hankkeissa. Lomake on ehdottoman luottamuksellinen; **vastauksia ei luovuteta ulkopuolisille**. Tulokset esitetään siten, ettei yksittäistä vastaajaa tai asuinkuntaa voida tunnistaa. Lomakkeessa on viisi sivua ja sen vastaamiseen menee aikaa noin 15 minuuttia.

### Kiitos vastauksestasi!

KEVÄT- hanke (Jyväskylän ammattikorkeakoulu) ja ParasSos -hanke (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos)

### Henkilötiedot

1. Ikäsi

- ☐ Alle 25 vuotta  
☐ 25 - 54 vuotta  
☐ 55 vuotta tai yli

2. Sukupuoli

- ☐ Mies  
☐ Nainen

3. Missä kunnassa tai kaupungissa asut? \_\_\_\_\_

4. Perhesuhteet (kenen kanssa asut samassa kotitaloudessa)

- ☐ Avio-/avopari ja lapsia  
☐ Avio-/avopari, ei lapsia  
☐ Yksinhuoltaja  
☐ Yksinasuva, minulla ei ole lapsia  
☐ Yksinasuva, lapseni eivät asu kanssani  
☐ Leski  
☐ Asuu vanhempieni/vanhempani luona  
☐ Muu, mikä? \_\_\_\_\_  
☐ En osaa vastata

5. Pääasialliset toimeentulon lähteet tällä hetkellä (useampi vaihtoehto mahdollinen):

- ☐ Ansiotulo  
☐ Työmarkkinatuki  
☐ Toimeentulotuki  
☐ Asumistuki  
☐ Sairauspäiväraha  
☐ Kuntoutustuki  
☐ Eläke  
☐ Ei tietoa  
☐ Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Koulutus ja työhistoria****Seuraavaksi kysymme joitakin kysymyksiä koulutustaustastasi ja työhistoriasta**

6. Millainen koulutus sinulla on:

- ☐ Peruskoulu/-aste keskeytynyt  
☐ Alempi perusaste (kansakoulu, kansalaiskoulu)  
☐ Ylempi perusaste (peruskoulu, keskikoulu)  
☐ Keskiaste (ylioppilastutkinto, erikoisammattitutkinnot, ammattitutkinnot, liiketalouden perustutkinto

(merkantti), esim. lähihoitaja, sähköasentaja)

- ☐ Alin korkea-aste (esim. teknikon, merkonomien (opisto) ja sairaanhoitajan tutkinnot, jotka eivät ole ammattikorkeakoulututkintoja)

- ☐ Alempi korkea-aste (ammattikorkeakoulututkinnot ja alemmat yliopisto/ korkeakoulututkinnot, esim.

insinööri, valtiotieteiden kandidaatti (alempi))

- ☐ Ylempi korkea-aste (ylempi ammattikorkeakoulututkinto, esim. valtiotieteiden maisteri, diplomi-insinööri,

erikoislääkäri)

- ☐ Tutkijakoulutus (lisensiaatti- ja tohtoritutkinnot)

- ☐ En osaa sanoa

7. Mikä on ammattisi? \_\_\_\_\_

**Työkokemuksesi:**

8. Oletko ollut työsuhteessa yksityisellä sektorilla (yrityksessä, sisältää myös palkkatukityön)?

Milloin viimeksi? Vuonna \_\_\_\_\_

Kauanko työsuhteesi kesti (arvio, jos et muista tarkalleen)?

\_\_\_\_\_ vuotta / kuukautta

9. Oletko ollut työsuhteessa julkisella sektorilla (kunnalla tai valtiolla, sisältää myös palkkatukityön)?

Milloin viimeksi? Vuonna \_\_\_\_\_

Kauanko työsuhteesi kesti (arvio, jos et muista tarkalleen)? \_\_\_\_\_ vuotta / kuukautta

10. Oletko ollut työsuhteessa kolmannella sektorilla / muualla (järjestöt, yhdistykset, säätiöt ym., sisältää myös palkkatukityön)?

Milloin viimeksi? Vuonna \_\_\_\_\_

Kauanko työsuhteesi kesti (arvio, jos et muista tarkalleen)? \_\_\_\_\_ vuotta / kuukautta

11. Minulla ei ole työkokemusta ☐

**Kuntouttava työtoiminta ja sosiaalipalvelut**

12. Oletko **aiemmin** ollut kuntouttavassa työtoiminnassa?

- ☐ Ei  
☐ Kyllä; minä vuonna ensimmäisen kerran? \_\_\_\_\_  
☐ En muista

13. Mistä ohjautuit kuntouttavaan työtoimintaan?

- ☐ Työvoiman palvelukeskuksesta  
☐ Sosiaalitoimistosta  
☐ Työ- ja elinkeinotoimistosta (eli työvoimatoimisto)  
☐ Muualta, mistä? \_\_\_\_\_  
☐ En muista

14. Onko sinulle tehty aktivointisuunnitelma / työllisyysuunnitelma (eli viranomaisten kanssa yhteistyössä tehty työllistymistäsi koskeva suunnitelma)?

- ☐ Ei  
☐ Kyllä  
☐ En tiedä

15. Jos sinulle on tehty aktivointisuunnitelma, oletko tutustunut sen sisältöön?

- ☐ Ei  
☐ Kyllä  
☐ En muista

16. Mitä tavoitteita kuntouttavalla työtoiminnalla on sinulle (numeroi kolme tavoitetta seuraavista kymmenestä vaihtoehdosta tärkeysjärjestyksessä 1-3)?

- ☐ Työelämään siirtymisen valmistelu/työelämään totuttelu
- ☐ Ammattitaidon/osaamisen kartuttaminen
- ☐ Työkunnon arvioiminen
- ☐ Päivärytmin vakiinnuttaminen
- ☐ Mielekkään sisällön tuominen arkeen
- ☐ Sosiaalisten suhteiden luominen
- ☐ Mielenterveyden parantaminen/ylläpitäminen
- ☐ Päihteettömyyden tukeminen
- ☐ Terveystilan kohentuminen
- ☐ Taloudellisen tilanteen parantaminen
- ☐ Muu, mikä? \_\_\_\_\_

17. Missä kuntouttavan työtoiminnan paikassa olet?

- ☐ Kaupungin paja/työkeskus, mikä? \_\_\_\_\_
- ☐ Kaupungin toimiala, mikä toimiala/paikka? \_\_\_\_\_
- ☐ Järjestössä, mikä järjestö? \_\_\_\_\_
- ☐ Seurakunnalla
- ☐ Valtiolla missä? \_\_\_\_\_ ☐ Muussa, missä? \_\_\_\_\_

18. Mitkä ovat työtehtäviäsi kuntouttavan työtoiminnan paikassa:

\_\_\_\_\_

19. Milloin aloitit kuntouttavan työtoiminnan? (esim. Helmikuu 2009)

\_\_\_\_\_

20. Kuinka monta tuntia päivässä / viikossa olet kuntouttavassa työtoiminnassa?

\_\_\_\_\_ tuntia/päivässä \_\_\_\_\_ päivää/viikossa

21. Onko kuntouttava työtoiminta kannaltasi hyvä ratkaisu?

- ☐ On ☐ Ei ☐ En osaa sanoa

22. Uskotko, että tulevaisuudessa saat ammattiasi vastaavaa työtä yleisiltä työmarkkinoilta?

- ☐ Uskon ☐ En usko ☐ En osaa sanoa

23. Mitä muita sosiaali- ja terveyspalveluja sinä käytät tällä hetkellä? Kyseeseen voi tulla useampi palvelu.

- ☐ Päihdehoito/-kuntoutus/korvaushoito
- ☐ Mielenterveyshoito/-kuntoutus
- ☐ Tukihenkilöpalvelut (työ- ja elinkeinohallinnon hankkimat)
- ☐ Ryhmätoiminnot (esim. liikuntaryhmät, elintaparyhmät)
- ☐ Perhepalvelut (päivähoito, perhetyö, lastensuojelu ym.)
- ☐ Sosiaalityöntekijän ohjaus ja neuvonta
- ☐ Palveluohjaus
- ☐ Asumispalvelut
- ☐ Velkaselvittely
- ☐ Muu, mikä? \_\_\_\_\_
- ☐ Muu, mikä? \_\_\_\_\_
- ☐ Muu, mikä? \_\_\_\_\_

24. Mihin hoidon ja kuntoutuksen palveluihin sinulla olisi tarvetta, mutta palveluja ei ole pystytty järjestämään?

\_\_\_\_\_

### Kokemuksesi sosiaalipalveluista

25. Pyydämme sinua seuraavaksi kertomaan kokemuksiasi sosiaalipalveluista. Sosiaalipalveluita ovat esimerkiksi kuntouttava työtoiminta, lasten päivähoito, tapaamiset sosiaalityöntekijän kanssa, päihdepalvelut, kotipalvelu, lastensuojelu, palveluohjaus ja mielenterveyskuntoutus.

Valitse yksi käyttämästäsi sosiaalipalveluista ja kirjoita se alla olevalle viivalle:

26. Rastita kokemuksiasi parhaiten vastaava vaihtoehto koskien sitä palvelua, jonka nimesit yllä.

	Ei koske minua	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
--	----------------	---------------------	-------------------------	--------------------------	-----------------------	-------------------

On vastannut minun/perheeni tarvetta

Tiedon saaminen palvelusta oli yksinkertaista ja helppoa

Kukaan ei tuntunut ottavan asiaani hoidettavakseen

Minua pompoteltiin luukulta luukulle

Työntekijöillä ei ollut keinoja vastata palvelutarpeeseeni

Sain palvelua oikeaan aikaan

Omat ehdotukseni ja toiveeni otettiin huomioon asiaa hoidettaessa

Palvelun laatu oli heikko

Palvelulupaukset eivät toteutuneet

Elämäntilanteeseeni ei löytynyt sopivaa palvelua

Asiointi oli monimutkaista ja työlästä

En saanut tietoa asiani käsittelystä

Olisin tarvinnut enemmän tukea palvelun käytössä

Palvelu lisäsi voimavarojani arjessa

Pitkä matka palvelupisteeseen tuotti hankaluutta

Palvelupisteen aukioloaika tuotti hankaluutta

Työntekijöillä oli aikaa paneutua tilanteeseeni

**Kiitos vastauksestasi!**

### Liite 3. Esimerkki asiakasfoorumin rakenteesta

#### ASIAKASFOORUMIN AIKATAULU JA SISÄLTÖ

- 10.30 KAHVI, FORUMIN AVAUS, HANKKEEN ESITTELY, PÄIVÄN KULKU  
TUTKIMUSLUVAT
- 11.00 KYSELY SOSIAALIPALVELUIDEN TOIMIVUUDESTA JA  
SAATAVUUDESTA + KESKUSTELUA LOMAKKEESTA
- 12.00 LOUNAS
- 13.00 SOSIAALI- JA TYÖLLISTÄMISPALVELUIDEN TOIMIVUUS SKAALA  
”Millaisia ovat sosiaalipalvelut?”  
”Millaisia ovat työllisyyspalvelut?”
- 13.15 PIENRYHMÄKESKUSTELU SOSIAALIPALVELUISTA
- 14.15 PÄIVÄN YHTEENVETO, KESKUSTELU



Liite 4. Valokuvat sosiaali- ja työllistämispalveluja koskevista arviointijanoista

